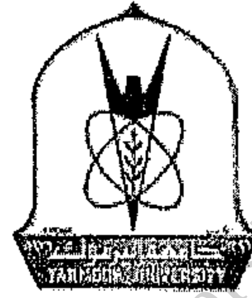
بسم الله الرحمن الرحيم



جامعة اليرموك
كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية
قسم الإدارة العامة

رسالة ماجستير بعنوان

دور الحكومة الإلكترونية في تحديث وتطوير أداء منظمات القطاع العام في الأردن: دراسة ميدانية من وجهة نظر شاغلي الوظائف الإشرافية

The Role of E.Government in Developing and Modernizing the Performance of the Public Organizations in Jordan: A field Study from the Perspective of Supervisory Positions incumbents

إعداد الطالبة:

مي ماجد عياده حداد

إشراف

الأستاذ الدكتور: محمد الطعامنة

حقل التخصص (أدارة عامة)

2009م

دور الحكومة الإلكترونية في تحديث وتطوير أداء منظمات القطاع العام في الأردن

دراسة ميدانية من وجهة نظر شاغلي الوظائف الإشرافية

The Role of E.Government in Developing and Modernizing the Performance of the Public Organizations In Jordan: A field Study from the Perspective of Supervisory Positions incumbents

إعداد الطالبة:

مي ماجد عيادة حداد

بكالوريوس محاسبة، جامعة اربد الأهلية، 2002

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة في جامعة اليرموك للعام الجامعي 2010/2009م.

لجنة المناقشة

الأستاذ الدكتور محمد الطعامنة..........................مشرفاً ورئيساً

أستاذ، أدارة عامة، جامعة اليرموك

الأستاذ الدكتور نعيم نصير..............................عضواً

أستاذ، أدارة عامة، جامعة اليرموك

الأستاذ الدكتور احمد الشياب..........................عضواً

أستاذ، أدارة عامة، جامعة اليرموك

الدكتور يحيى ملحم....................................عضواً

أستاذ، إدارة أعمال، جامعة اليرموك

الإهداء

إلى روح والدي رحمة الله
إلى رمز العطاء والمحبة والدتي أطال الله في عمرها
إلى رفيق الدرب زوجي
إلى غاليتي ابنتي ماريتا
إلى أخي معن وأختاي ميسون ومريم

إليهم جميعا أهدي عملي المتواضع هذا

الباحثة
مي ماجد حداد

الشكر والتقدير

أتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى مشرفي وأستاذي الفاضل الأستاذ الدكتور محمد الطعامنة على جهوده وتوجيهاته القيمة والدقيقة والتي كان لها الأثر البالغ الأهمية في إثراء هذا البحث وإتمامه.

كما أتقدم بالشكر إلى أعضاء لجنة المناقشة على تكرمهم بقبول مناقشة هذه الرسالة والمشاركة في التقييم للاستفادة من آرائهم وملاحظاتهم التي ستدعم القيمة العلمية لهذا العمل، وأخص بالذكر الأستاذ الدكتور نعيم نصير، والأستاذ الدكتور أحمد الشياب ، والدكتور يحيى ملحم.

الباحثة

مي ماجد حداد

فهرس المحتويات

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

الفصل الثالث

واقع وممارسات تطبيق الحكومة الالكترونية في الدوائر الحكومية المبحوثة

الفصل الرابع

تحليل ومناقشة بيانات الدراسة

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

فهرس الجداول

فهرس الملاحق

(حداد، مي. **دور الحكومة الإلكترونية في تحديث وتطوير أداء منظمات القطاع العام في الأردن دراسة ميدانية من وجهة نظر شاغلي الوظائف الإشرافية**، رسالة ماجستير، جامعة اليرموك،(2009)، إشراف: أ.د. محمد الطعامنة).

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الحكومة الإلكترونية في تحديث وتطوير أداء منظمات القطاع العام في الأردن، من وجهة نظر شاغلي الوظائف الإشرافية، بالإضافة إلى الوقوف على أثر استخدام الحكومة الإلكترونية من قبل منظمات القطاع العام في مجالات تنمية الموارد البشرية، وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للجمهور، وتسهيل العمليات الإدارية وتوفير المشاركة والشفافية.

شملت عينة الدراسة على (150) فردا يعملون في أربعة دوائر حكومية مركزية: الجمارك، العطاءات الحكومية، الأراضي والمساحة، الأحوال المدنية والجوازات، وقد تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، بحيث تضمنت عدد من الفقرات موزعة على أربع مجالات رئيسية، وتم تحليل البيانات ومعالجتها إحصائيا عن طريق الحاسوب باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، للإجابة على أسئلة الدراسة ومناقشة فرضياتها وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الرئيسية التالية:

جاء أثر استخدام الحكومة الالكترونية على تنمية الموارد البشرية عاليا وبمتوسط حسابي (3.60) لتعكس الدور الايجابي للحكومة الالكترونية في مجال تنمية الموارد البشرية .وجاء أثر استخدام الحكومة الالكترونية على تسهيل العمليات الإدارية في منظمات القطاع العام المبحوثة بدرجة موافقة عالية وبمتوسط حسابي عام بلغ (3.86).وجاء أثر استخدام الحكومة الإلكترونية

على تحسين الخدمات المقدمة للجمهور في منظمات القطاع العام عاليا وبمتوسط حسابي بلغ (3.99)،وجاءت مساهمةالحكومةالالكترونيةفي تعزيزالمشاركة والشفافية بدرجة عالية وبمتوسط حسابي بلغ (3.69).

كما بينت نتائج الدراسة وجود فروقات ذات دلاله إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) في درجة إدراك المبحوثين لأثر استخدام الحكومة الالكترونية في مجال"تنمية الموارد البشرية" تبعا لمتغيري (عدد سنوات الخدمة، وأسم الدائرة) وكانت الفروق لصالح (فئة أكثر من 10 سنوات)، ولصالح دائرة الجمارك، في حين تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعا لمتغيرات (المؤهل العلمي، التخصص العلمي، المستوى الوظيفي)وكذلك على .مجال الدراسة "تسهيل العمليات الإدارية" في منظمات القطاع العام تبعاً لمتغيرات (عدد سنوات الخدمة، اسم الدائرة) وجاءت الفروق لصالح فئة أكثر من 10 سنوات ولصالح دائرة "الجمارك"، في حين تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعا لمتغيرات (المؤهل العلمي، التخصص العلمي، المستوى الوظيفي)،وعلى مجال الدراسة "تحسين الخدمات المقدمة للجمهور" في منظمات القطاع العام تبعاً للمتغير (اسم الدائرة) وجاءت الفروق لصالح دائرة "الجمارك"، في حين تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعا لمتغيرات (المؤهل العلمي، التخصص العلمي، المستوى الوظيفي، عدد سنوات الخدمة)،وعلى مجال الدراسة "تعزيز المشاركة والشفافية" في منظمات القطاع العام تبعاً للمتغير (اسم الدائرة) وجاءت الفروق لصالح دائرة "الجمارك"، في حين تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعا لمتغيرات (المؤهل العلمي، التخصص العلمي، المستوى الوظيفي، عدد سنوات الخدمة)

وانتهت الدراسة بعدد من التوصيات التي تساعد الحكومة الإلكترونية في تحديث وتطوير أداء منظمات القطاع العام من أهمها أعادة توزيع الكوادر البشرية الموجودة في الدائرة بما يتناسب مع مؤهلاتهم وتوفير حوافز مادية للموظفين الذين يتعاملون مع برنامج الحكومة الالكترونية واعتماد معايير جديدة للترقية الموظفين والتخلص من الكوادر البشرية غير المؤهلة وغير القابلة للتطوير والأخذ برأي الموظفين عند اتخاذ القرارات والتركيز على أداء الموارد البشرية في دائرتي الأراضي والأحوال المدنية لتترقي إلى مستوى دائرة الجمارك والتركيز على مجال تسهيل العمليات الإدارية في دائرتي الأراضي والأحوال المدنية لتترقي إلى مستوى دائرة الجمارك أيضا والتركيز على مجال تحسين الخدمات المقدمة في دائرة الأراضي لتصل إلى مستوى الدوائر الأخرى وخاصة دائرة الجمارك وكذلك التركيز على مجال المشاركة والشفافية في دائرة الأراضي لتصل إلى مستوى الدوائر الأخرى وخاصة دائرة الجمارك.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية، منظمات قطاع العام، الإدارة الإشرافية،تنمية المـوارد البشرية، تسهيل العمليات الإدارية،تحسين الخدمات المقدمة، تعزيزالمشاركة والشفافية.

الفصـــل الأول

الإطـــار العـــام للـــدراســـة

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1-1 المقدمة:

يشهد العالم نموا كبيرا في جميع المجالات المعرفية والتقنية والمعلوماتية مما فرض تغييرات جوهريه في أسلوب الحياة وما يتفرع عنها من طموحات وتوقعات الأفراد والمجتمعات لمواكبه هذا النمو، وبالتالي فإن ازدياد متطلبات هذا العصر أسهمت في حث الدول المتقدمة والنامية على حد سواء على ضرورة البحث عن حلول لإيجاد مخرج لهذه المتطلبات حيث بات من الضرورة أن تسعى إلى تغيير جذري في ممارسه المهام الإدارية والتنظيمية وإيجاد أطر تشريعيه وتنظيميه تنبثق من الحقائق المتصلة بالثورة الالكترونية وواقعها وأهميتها ومشكلاتها، وحيث أن الإصلاح الإداري له أولوية خاصة في خطط التنمية الإدارية في معظم الدول العربية مما عزز قناعة الحكومات العربية بضرورة استغلال وتوظيف تكنولوجيا المعلومات ونظم الاتصالات لتعزيز فاعليه وكفاءة تقديم الخدمات الحكومية لضمان سرعه استجابتها للاحتياجات والمتطلبات المحلية والأجنبية.

من سمات المنظمات المعاصرة،والتي يطلق عليها منظمات القرن الحادي والعشرين، اعتماد أنشطتها على المعرفة والمعلوماتية،أن المعلوماتية تمثل شريان الحياة الدافق الذي يزود متخذي القرارات بما يحتاجونه من معلومات تستخدم للتشخيص والتحليل والتقويم والمتابعة فهي بذلك منظمات إلكترونية أو منظمات رقمية ويتبلور على هذا الأساس العديد من المفاهيم منها مفهوم الحكومة الإلكترونية والتي أخذت تقدم خدماتها للمواطنين والمؤسسات وسائر المستفيدين من خدماتها دون تدخل الأنشطة الو رقية وذلك عبر الانترنت.(الطعامنة2004)

لم يعد أمام المنظمات التي تنشد النجاح في عالم اليوم إلا الاتجاه نحو حوسبة نظم معلوماتها الخاصة بالموارد البشرية وكلما أسرعت في ذلك أصبحت في وضع أفضل ذلك لأن استخدام البرمجيات سيمكن المنظمة من خزن ومعالجة واسترجاع وإخراج المعلومات للجهات ذات العلاقة بشؤون الموارد البشرية بسرعة وبدقة أكثر ويقلل من الأعمال الورقية وعدد الموظفين فضلاً عن توفير عنصر المرونة في عمليات المعالجة والتحليل الأمر الذي يقود في النهاية إلى قرارات إدارية أكثر فاعلية في مختلف أنشطة الموارد البشرية،ولكن عملية التحول من النظام اليدوي إلى النظام المحوسب رغم فوائده العديدة ليس بالأمر البسيط إذ أن التحول يتطلب الكثير من الجهد، والوقت، والتكلفة، وهو يتطلب الإيمان بأهمية هذا التحول والإصرار على إنجازه بالشكل الصحيح.

وعموماً يتطلب الدخول إلى عصر الحكومة الإلكترونية توافر مقومات عديدة تتقدمها الإرادة السياسية والوعي المناسب لدى المواطنين ،وفي هذا السياق فإن الحكومة الإلكترونية ليست وصفة جاهزة للاستخدام وإنما تستلزم التهيئة المناسبة لمقوماتها العديدة لأن العوامل البيئية الداخلية والخارجية تلعب دوراً حاسماً في ترسيخها وتعزيزها.

وفي ضوء ما تقدم جاءت هذه الدراسة لتلقي الضوء على انعكاس تطبيق الحكومة الالكترونية على تنمية الموارد البشرية وتسهيل العمليات الإدارية وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين وتعزيز المشاركة والشفافية في الدوائر المركزية الحكومية المبحوثة.

1-2 أهمية الدراسة:

جاء برنامج الحكومة الإلكترونية بمبادرة ملكيه تهدف لتطوير الأداء الحكومي فيما يتعلق بتقديم الخدمة وانجاز المعاملات بحيث تنعكس ايجابيا على متلقي الخدمة من المواطنين وذلك بتيسير وتسهيل الإجراءات بكفاءة ودقه من خلال توظيف الخبرات والتكنولوجيا الحديثة

بكافه أشكالها لانجاز المطلوب،وجاءت هذه الفلسفة من التحول إلى الإدارة الالكترونية لتطوير أنماط ووسائل تقديم الخدمات للمواطنين والتي ظلت حتى زمن قريب رتيبة تحكمها بيروقراطيه معيقه ومحبطه لمتلقي الخدمة.

إن فلسفه الحكومة الأردنية في التوجه نحو الإدارة الالكترونية أو ما يسمى بالحكومة الالكترونية جاءت من منطلق حرصها على تحقيق جمله من الأهداف تتمثل بضرورة توفير المعلومات والبيانات الحكومية للمواطن، وتقديم الخدمات الحكومية كاملة بيسر وسهوله للمواطن وفق معايير الجودة المتعارف عليها، وتحقيق التواصل بين الإدارات الحكومية والمجتمع، أضافه إلى ترشيد وتحسين كفاءة وفاعليه الوحدات الإدارية على مختلف المستويات كل ذلك ليسهم في تحديث وتطوير أداء المنظمات وإصلاح الأداء الحكومي.

لقد تم التنسيق بين الجهات الحكومية لتنفيذ استراتيجيه الحكومة الالكترونية، وتكاملت جميع الجهود للوصول إلى أعلى درجه في تطبيق عمليه التحول المنشود لهذه الغاية، وتم تأسيس إدارة تعنى ببرنامج الحكومة الالكترونية رفدت بكوادر مؤهله من إدارة مشاريع وإدارة تكنولوجيا وخدمات الدعم وإدارة الجودة وإدارة التغيير وأنماط أخرى من الإدارات ذات الصلة بالموضوع، وكانت الجهة المعنية القائمة على هذا الجهد هي وزاره الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (دليل إدارة التغيير، 2007).

ولا ينكر الجهد الكبير الذي بذل ويبذل للتخلص من التراكمات الإجرائية الباليه التي كانت سائدة في مؤسساتنا بدءا بالبنية التحتية وتهيئتها لاستخدام البرنامج الالكتروني وتأهيل الكوادر العاملة للتعامل مع البرنامج باقتدار والعمل على تغيير الثقافة السائدة لدى متلقي الخدمة ليعتاد على النمط الجديد.

وتأتي أهمية هذه الدراسة من كونها تتناول موضوعا على جانب كبير من الأهمية ألا وهو الحكومة الالكترونية ودورها في تحديث وتطوير منظمات القطاع العام، فمفهوم الحكومة الالكترونية أصبح يشكل مدخلا جديدا لتحسين جودة أداء الموارد البشرية في القطاع العام وبالتالي فإن ذلك ينعكس على جودة الخدمات المقدمة والتركيز على المستهلك وزيادة التمكين لدى العاملين والمستفيدين والمجتمع وانعكاس ذلك بصورة ايجابية على ثقة المواطن بالحكومة وتمكينه وتعزيز الشفافية.

كما تنطلق أهمية هذه الدراسة من كونها دراسة ميدانية تهدف للوقوف على دور الحكومة في تحديث وتطوير أداء منظمات القطاع العام في الأردن من وجهة نظر شاغلي الوظائف الإشرافية وتوضيح جوانب إسهامها في مجالات تنمية الموارد البشرية، وتسهيل العمليات الإدارية وتحسين الخدمات المقدمة للجمهور،وتعزيزالمشاركة والشفافية في مؤسسات حكومية مختارة والمتمثلة بالدوائر الحكومية التالية: دائرة العطاءات الحكومية، ودائرة الجمارك العامة، ودائرة الأراضي والمساحة، ودائرة الأحوال المدنية والجوازات.

1-3 مشكلة الدراسة:

أن تطبيق الحكومة الالكترونية على المنظمات العامة التي تعنى بشكل رئيس بالمواطن لابد أن ينعكس إيجابا على العاملين ويحسن من أدائهم، والارتقاء بنوعيه الخدمات وتحسينها بما يسهم في تنميه اقتصاديه واجتماعيه شامله، وتطوير أسلوب التعامل مع متلقي الخدمة، وتسهيل العمليات الإدارية وانجازها بروح المسؤولية والشفافية والنزاهة.

ويمكن التعرف على مشكلة الدراسة من خلال طرح التساؤلات التالية:

إلى أي مدى تؤثر الحكومة الالكترونية على تحديث وتطوير أداء منظمات القطاع العام ضمن المتغيرات الرئيسية التالية التي تشمل تنميةالموارد البشرية، وتسهيل العمليات

الإدارية وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين،وتعزيز المشاركة والشفافية في الدوائر الحكومية التالية (دائرة العطاءات الحكومية ودائرة الجمارك العامة، ودائرة الأحوال المدنية والجوازات، ودائرة الأراضي والمساحة).

1-4 أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الرئيسة التالية:

1. الوقوف على أثر استخدام الحكومة الإلكترونية من قبل منظمات القطاع العام على تنمية الموارد البشرية من وجهة نظر شاغلي الوظائف الإشرافية.
2. الكشف عن دور الحكومة الإلكترونية في تسهيل العمليات الإدارية في منظمات القطاع العام من وجهة نظر شاغلي الوظائف الإشرافية.
3. الوقوف على أثر استخدام الحكومة الإلكترونية من قبل منظمات القطاع العام في تحسين مستوى الخدمات المقدمة للجمهور من وجهة نظر شاغلي الوظائف الإشرافية.
4. الكشف عن دور الحكومة الإلكترونية في تعزيز المشاركة والشفافية في منظمات القطاع العام من وجهة نظر شاغلي الوظائف الإشرافية.

1-5 أسئلة الدراسة:

تحاول هذه الدراسة الإجابة عن الاسئلة التالية:

السؤال الأول: ما أثر استخدام الحكومة الإلكترونية من قبل منظمات القطاع العام على مجالات الدراسة مجتمعة والمتمثلة بتنمية الموارد البشرية وتسهيل العمليات الإدارية وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للجمهور وتعزيز المشاركة والشفافية من وجهة نظر شاغلي الوظائف الإشرافية؟

السؤال الفرعي الأول: ما أثر استخدام الحكومة الإلكترونية من قبل منظمات القطاع العام على تنمية الموارد البشرية من وجهة نظر شاغلي الوظائف الإشرافية؟

السؤال الفرعي الثاني: ما أثر استخدام الحكومة الإلكترونية على تسهيل العمليات الإدارية في منظمات القطاع العام من وجهة نظر شاغلي الوظائف الإشرافية؟

السؤال الفرعي الثالث: ما أثر استخدام الحكومة الإلكترونية على تحسين مستوى الخدمات المقدمة للجمهور في منظمات القطاع العام من وجهة نظر شاغلي الوظائف الإشرافية؟

السؤال الفرعي الرابع: ما أثر استخدام الحكومة الإلكترونية على تعزيز المشاركة والشفافية في منظمات القطاع العام من وجهة نظر شاغلي الوظائف الإشرافية؟

1-6 فرضيات الدراسة:

تحاول هذه الدراسة اختبار صحة الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى: هناك فروقات ذات دلاله إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) في درجة إدراك المبحوثين لأثر استخدام الحكومة الالكترونية على تنمية الموارد البشرية العاملة بالقطاع العام تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (المؤهل العلمي والتخصص العلمي والمسمى الوظيفي وسنوات الخبرة واسم الدائرة).

الفرضية الثانية: هناك فروقات ذات دلاله إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) في درجة إدراك المبحوثين لدور الحكومة الإلكترونية في تسهيل العمليات الإدارية في منظمات القطاع العام تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (المؤهل العلمي والتخصص العلمي والمسمى الوظيفي وسنوات الخبرة واسم الدائرة).

الفرضية الثالثة: هناك فروقات ذات دلاله إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة إدراك المبحوثين لدور الحكومة الالكترونية في تحسين مستوى الخدمات المقدمة للجمهور في منظمات القطاع العام تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (المؤهل العلمي والتخصص العلمي والمسمى الوظيفي وسنوات الخبرة واسم الدائرة).

الفرضية الرابعة: هناك فروقات ذات دلاله إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة إدراك المبحوثين لدور الحكومة الإلكترونية في تعزيز المشاركة والشفافية في منظمات القطاع العام تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (المؤهل العلمي والتخصص العلمي والمسمى الوظيفي وسنوات الخبرة واسم الدائرة).

1-7 منهجية الدراسة:

1-7-1 أسلوب الدراسة:

ستستخدم الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الميداني ،وذلك بالاعتماد على نوعين من المصادر هما:

1-المصادر الثانوية: وتتمثل بالرجوع إلى الأدبيات المختلفة واستخدام المراجع والمصادر المتوفرة بالمكتبات، وعلى شبكة الانترنت ذات الصلة بموضوع الدراسة بهدف بناء الإطار النظري لموضوع الدراسة .

2-المصادر الأولية: وتتمثل بجمع المعلومات من مصادرها (مجتمع الدراسة) بواسطة إستبانة طورته الباحثة بهدف تحليلها إحصائيا للإجابة على أسئلة الدراسة والتحقق من فرضياتها.

1-7-2 مجتمع الدراسة:

يتألف مجتمع الدراسة من جميع شاغلي الوظائف الإشرافية المنخرطين في تطبيق برنامج الحكومة الالكترونية في الدوائر المركزية الحكومية المبحوثة التي تعد من أوائل الدوائر التي قطعت شوطاً في تنفيذ برنامج الحكومية الالكترونية وتقديم خدماتها الكترونياً وهي:

1-دائرة الجمارك العامة

2-دائرة العطاءات الحكومية

3-دائرة الأراضي والمساحة

4-دائرة الأحوال المدنية والجوازات.

1-7-3 عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من (150) فرداً من شاغلي الوظائف الإشرافية في الدوائر المركزية الحكومية المختارة وهم يشكلون عدد الاستبيانات التي تم استردادها من عينة الدراسة، وتعتبر عينة دراسة هي مجتمع الدراسة والجدول رقم (1) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة.

جدول (1)

توزيع عينة الدراسة على متغير الدائرة

	الفئات	التكرار	النسبة
اسم الدائرة	الجمارك	61	40.7
	العطاءات	14	9.3
	الأراضي والمساحة	25	16.7
	الأحوال المدنية	50	33.3
	المجموع	150	100.0

1-7-4 أداة الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها واختبار فرضياتها تـم تطـوير استبانة تكونت من قسمين أساسيين، القسم الأول يتضمن المعلومات الشخـصية والوظيفيـة، والقسم الثاني يتضمن أربعة مجالات هي:

1- الفقرات من (1–18) تقيس أثر استخدام الحكومة الإلكترونية من قبل منظمات القطاع العام على تنمية الموارد البشرية من وجهة نظر شاغلي الوظائف الإشرافية.
2- الفقرات من (19–31) تقيس أثر استخدام الحكومة الإلكترونية من قبل منظمات القطاع العام على تسهيل العمليات الإدارية من وجهة نظر شاغلي الوظائف الإشرافية.
3- الفقرات من (32–40) تقيس أثر استخدام الحكومة الإلكترونية من قبل منظمات القطاع العام على تحسين الخدمات المقدمة للجمهور من وجهة نظر شاغلي الوظائف الإشرافية.
4- الفقرات من (41–50) تقيس أثر استخدام الحكومة الإلكترونية من قبل منظمات القطاع العام على تعزيز المشاركة والشفافية من وجهة نظر شاغلي الوظائف الإشرافية.

1-7-5 صدق أداة الدراسة:

صدق الأداة (الإستبانة) هو قدرة الإستبانة على قياس المتغيرات أو الجوانب التي صممت هذه الإستبانة لقياسها، فقد تم عرض الإستبانة على أربعة محكمين من أساتذة جامعة اليرموك (قسم الإدارة العامة) بهدف تحكيم الإستبانة ومعرفة مدى صدقها من حيث:

- دقة الصياغة اللغوية ووضوحها لفقرات الإستبانة.
- مدى مناسبة وشمولية الإستبانة لجميع أبعاد ومجالات الدراسة.
- مدى مناسبة الفقرات للمجال الذي تنتمي إليه،وقد تم الأخذ بملاحظاتهم وآرائهم وأجريت بعض التعديلات على فقرات الإستبانة في ضوء تلك الملاحظات من المحكمين.

1-7-6 ثبات أداة الدراسة:

ويقصد بثبات الأداة مدى الحصول على نفس النتائج أو نتائج قريبة منها فيما لو كررت الدراسة في ظروف مشابهة. وقد تم استخدام اختبار كرونباخ ألفا لتحديد درجة الاعتمادية (ثبات الأداة) على الإستبانة في الحصول على البيانات اللازمة، ويقوم هذا الاختبار على أيجاد نسبة تبين مدى الاعتماد على البيانات الواردة في الإستبانة ، والجدول رقم (2) يوضح قيمة اختبار كرونباخ ألفا لكافة مجالات الدراسة والأداة ككل.

جدول (2)
معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا للمجالات والأداة ككل

المجال	الاتساق الداخلي
تنمية الموارد البشرية	0.95
تسهيل العمليات الإدارية	0.96
تحسين الخدمات المقدمة	0.94
توفير المشاركة والشفافية	0.92
الأداة ككل	0.98

يظهر من جدول (2) أن معامل الثبات لدور الحكومة الإلكترونية في تحديث وتطوير أداء منظمات القطاع العام الأردني للمجالات مجتمعة بلغ (0.98)، وتراوحت قيم معامل الثبات بين (0.92 – 0.96) وكانت أعلاها لمجال "تسهيل العمليات الإدارية"(0.96)، يليه مجالي"تنمية الموارد البشرية" حيث بلغ معامل الثبات (0.95)، يليه مجال "تحسين الخدمات المقدمة" حيث بلغ معامل الثبات (0.94)، وكان أدنى معامل ثبات لمجال "تعزيز المشاركة والشفافية"(0.92)، واعتبرت هذه النسبة مناسبة جداً لغايات هذه الدراسة.

1-7-7 أسلوب تحليل البيانات:

تمت معالجة بيانات المسح الميداني إحصائياً باستخدام أساليب الإحصاء الوصفي وتحليلات التباين وذلك باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية **(SPSS)** واستخدمت الباحثة الاختبارات والحسابات التالية في تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة وحسب فرضيات الدراسة.

1. تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات الإستبانة للوقوف على المتوسط الحسابي لكل مجال من مجالات الدراسة والدراسة بشكل عام.
2. تم تطبيق تحليل التباين **(ANOVA)** للكشف عن الفروق في درجة إدراك المبحوثين لأثر استخدام الحكومة الالكترونية على كل مجال من مجالات الدراسة ومجالات الدراسة كاملة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية (المؤهل العلمي والتخصص العلمي والمسمى الوظيفي وسنوات الخبرة واسم الدائرة).
3. تم تطبيق اختبار شيفيه **(Scheffe)** للمقارنات البعدية للكشف عن مواقع الفروق على المتغيرات الشخصية والوظيفية إن وجدت على تحليل التباين.

8-1 التعريفات الإجرائية:

الحكومة الالكترونية: هي عبارة عن أتمتة التعامل مابين الدوائر الحكومية بعضها ببعض والدوائر الحكومية وقطاع الأعمال والمواطنين، بحيث تستخدم البرمجيات والتقنيات الحديثة المستخدمة في تكنولوجيا الانترنت لتحقيق ذلك.

منظمات القطاع العام: وتشمل جميع مراكز الدوائر الحكومية المركزية المبحوثة في مدينة عمان وهي دائرة الجمارك الأردنية، دائرة العطاءات الحكومية، دائرة الأراضي والمساحة، دائرة الأحوال المدنية والجوازات.

الوظائف الإشرافية: وتشمل جميع شاغلي الوظائف (مدير، مساعد مدير، رئيس شعبة، رئيس قسم) في الدوائر المركزية المبحوثة.

تنمية الموارد البشرية:وتعني تحديث تقنيات استقطاب الكوادر البشرية ،وتدريبها وتحفيزها وتعزيز ثقة الموظفين، وتحسين أدائهم ،وتدريبهم بما يتفق مع ربط البرامج التدريبية بالاحتياجات وتقييم أدائهم ضمن معايير وأسس واضحة.

تسهيل العمليات الإدارية: وتعني تبسيط الإجراءات وتقليل خطوات الحصول على الخدمة، وحوسبة الأعمال الإدارية على مختلف المستويات الإدارية ،وسهولة حفظ الملفات وحمايتها من التلف،و جعل المؤسسة أكثر تكيفا مع بيئة الإعمال سريعة التغير والتنوع.

تحسين الخدمات المقدمة للجمهور:وتعني طرح الخدمات بشكل تكاملي متاح للجميع وبدون استثناء أو تحيز،و أتاحه الفرص لمتلقي الخدمة من الحصول عليها بطرق سهلة ورخيصة الثمن،و إمكانية اطلاع المواطن على تتبع تسلسل أداء الخدمة.

تعزيز المشاركة والشفافية:وتعني توفير المعلومات الأساسية التي تسهل مشاركة المواطنين في تحسين عمل الدائرة على الموقع الإلكتروني،و مشاركة المزيد من المعنيين في اتخاذ القرار،و إتاحة الفرصة للجميع للإطلاع على المعلومات،و اهتمام المنظمة بآراء المواطنين عند اتخاذ القرارات الالكترونية.

1-9 محددات الدراسة:

هناك عدة محددات لهذه الدراسة منها:

1- اعتماد الدراسة على أسلوب الاستبيان لجمع المعلومات وهذا الأسلوب يعكس الاتجاهات التي تتأثر بعوامل كثيرة ومتعددة يصعب السيطرة عليها، مما يؤثر على أدراك المبحوثين.

2- عدم كفاية الفترة الزمنية للحكم على الحكومة الالكترونية وتكوين أراء كافية حولها.

3- اقتصرت هذه الدراسة على وجهات نظر شاغلي الوظائف الإشرافية فقط.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

2-1 المبحث الأول: الإطار النظري

2-1-1 مفهوم الحكومة الإلكترونية:

لابد ابتداء من الإشارة إلى أنه لا يوجد تعريف محدد لمصطلح الحكومة الالكترونية نظرا للأبعاد التقنية والإدارية والتجارية والاجتماعية التي تؤثر عليها الحكومة الالكترونية. لقد عرف برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (2001) الحكومة الالكترونية بأنها (استخدام الانترنت والشبكة العالمية وخدمات الحكومة للمواطنين) أما في عام (2003) فقد عرفتها منظمه التعاون والتنمية في المجال الاقتصادي بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات خصوصا الانترنت،للوصول إلى حكومات أفضل وعرفها البنك الدولي (2001) أيضا بأنها الجهاز الحكومي الذي يستخدم التكنولوجيا المتطورة وخاصة الحاسبات الآلية وشبكات الإنترانت والإكسترانت والإنترنت التي توفر المواقع الإلكترونية المختلفة لدعم وتعزيز الحصول علي المعلومات والخدمات الحكومية وتوصيلها للمواطنين ومؤسسات الأعمال في المجتمع بشفافية وبكفاءة وبعدالة عالية.

كما يري بعض الكتاب مثل (Alquist, et al, 2001) أن الحكومة الإلكترونية تمثل مفهوما ونموذجا فريدا للمعلومات والخدمات العامة وتستهدف في الأساس تحقيق ما يلي: سد الفجوة الرقمية في المجتمع باستثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة لتوصيل الخدمات الحكومية للمواطنين ومؤسسات الأعمال المحتاجة إليها بغض النظر عن أماكن تواجدهم أو أوقات التقدم لها.

كما عرفت الحكومة الالكترونية من قبل الكثير من الباحثين فمنهم من رأى أنها، الاستخدام التكاملي الفعال لجميع تقنيات المعلومات والاتصالات بهدف تسهيل العمليات الإدارية اليومية للقطاعات الحكومية وتلك التي فيما بينها (حكومية- حكومية) ومع المواطنين (حكومية- مواطن) أو قطاعات الأعمال (حكومية- قطاع أعمال) (داوود، 2002).

وعرف أبو سديرة (2001) ،الحكومة الإلكترونية بأنها قدرة الوحدات الحكومية على تقديم الخدمات الحكومية وإتاحة المعلومات الحكومية للمواطنين والجهات الأخرى التي تتعامل معها بأسلوب سهل وميسر وأكثر مرونة وفي أي وقت (24 ساعة يوميا طوال أيام الأسبوع) وينظر إلى الحكومة الإلكترونية بأنها تمثل مصدراً لتقديم الخدمات للمواطنين والشركات كزبائن أو الإجراءات الحكومية وفي نظرة المواطنين والشركات لها.

وحسب موسوعة ويكيبيديا (2008)، Wikipedia، فقد عرفت الحكومة الإلكترونية (E-government) بأنها نظام حديث تتبناه الحكومات باستخدام الشبكة العنكبوتية العالمية والانترنت في ربط مؤسساتها بعضها ببعض وربط مختلف خدماتها بالمؤسسات الخاصة ووضع المعلومة في متناول الأفراد وذلك لخلق علاقة شفافة تتصف بالسرعة والدقة تهدف للارتقاء بجودة الأداء.

ويرى (Dean, 2000) ،أن مصطلح الحكومة الالكترونية E-Government يعني استخدام الثورة التكنولوجية في تحسين مستويات أداء الأجهزة الحكومية ورفع كفايتها وتعزيز فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة منها. ويشمل ذلك الاستفادة من تراكم المعرفة والتقدم التقني المرافق لها في توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات العامة من حيث وفرة هذه الخدمات (Accessibility) وتحسين أساليب تقديمها لهم وهي القدرة على تقديم الخدمات الحكومية والحصول عليها بوسائل غير تقليدية أي وسائل إلكترونية تمكن من الاطلاع على

معلومات حكومية وإكمال التبادل (Transaction) بين الأجهزة الحكومية وجمهور المستفيدين من خدماتها في أي زمان ومكان على أساس المساواة والعدالة بين كافة المعنيين بالخدمات العامة.

وعموماً شاع استعمال عبارة الحكومة الإلكترونية مؤخراً في عدد من البلدان الصناعية وبعض البلدان الخليجية ودول الاتحاد الأوروبي سعياً من هذه الدول إلى إيجاد أرضية مشتركة لتوحيد وتنميط الإجراءات الإدارية ومحاولة تيسير العلاقة بين المواطنين ومؤسسات الدولة (الطعامنة والعلوش، 2004).

2-1-2 أهداف الحكومة الإلكترونية:

يهدف برنامج الحكومة الإلكترونية إلى تحسين الأداء الحكومي التقليدي من ناحية تقديم الخدمة وكفاءة الأداء والدقة وتقليل الوقت والتكلفة اللازمين لإنجاز المعاملات الحكومية والوصول إلى درجة عالية من الرضا لمتلقي الخدمة إضافة إلى التكامل والتنسيق بين الجهات الحكومية المختلفة والوصول إلى كفاءة وشفافية وأداء أفضل للحكومة

ويشير بعض الكتاب والمهتمين بالحكومة الإلكترونية إلى وجود أهداف عدة من إنشاء مبادرة الحكومة الإلكترونية ونذكر أهمها (الريا مي، 2003):

1- تحسين نوعية الخدمات: ويحقق هذا الهدف تفادي الأخطاء اليدوية التي قد تحدث عند تأدية الخدمات بالطرق التقليدية، وبالتالي فإن تدفق بيانات التعاملات تتم بسهولة، وتوفر مجالا آمنا لوجود شفافية لتتبع أداء أي معاملة،وسهولة تتبعها في أي وقت مما يوفر للمسئولين وأصحاب الشأن معرفة مسببات التأخير.

2- التقليل من التعقيدات الإدارية:حيث أن تقنية المعلومات والاتصالات كفيلة بتوفير المعلومة بسرعة فائقة وسهولة واختصار إنجاز المعاملات في ظرف زمني قصير لا يتجاوز

الدقائق بحيث يقوم الجمهور بتصفح موقع الاتصالات وإنجاز المعاملة في خطوة واحدة دون مراجعة عدة مكاتب حكومية.

3- تخفيض التكاليف: ربما تحتاج مراحل الاستثمار الأولى لكلفة عالية لإيجاد بيئة إلكترونية إلا أن العائد من الاستثمار سرعان ما يحقق وفر جزيل يتمثل في توفير وقت وجهد الجمهور الطالبين للخدمة وما يمثلانه من جهد غير منظور وبالتالي تخفيض التكاليف من خلال الاستغناء عن أعداد كبيرة من الأيدي العاملة من الموظفين ووجود مباني ضخمة لاستقبال المراجعين وخزانات حفظ المعاملات وتوفير خدمة على مدار الساعة طوال الأسبوع والعام.

4- تحقيق أقصى درجات رضا العملاء: حيث يعد توحيد خطوات تنفيذ الخدمة من أهم ما يجنيه العميل عند طلب الخدمة على الشبكة وسيكون لعامل الشفافية دورا في تحديد متطلبات تمرير الخدمة وإنجازها مترتبا عليه معرفة العميل بما هو مطلوب قبل تفعيل إجراء الخدمة، وفي حالة وجوب دفع مبالغ لإنجاز المعاملة فإن العميل سيتمكن من تحويل المبلغ من حسابه الخاص إلى تلك المؤسسة المنفذة للخدمة من ذات اللحظة.

5- ربط القطاع العام والخاص معا: تحت مظلة واحدة فلا يمكن بأي حال من الأحوال فصل القطاع العام عن القطاع الخاص، فالحكومة تعد شريكا رئيسيا للقطاع الخاص مما يدل على أن القطاعين يعملان في اتجاه واحد وبالتالي فإن وجود بيئة إلكترونية متمثلة بحكومة إلكترونية ستعمل على ربط القطاعين معا تحت مظلة مشتركة.

2-1-3 مراحل تطور الحكومة الإلكترونية (Layne and Lee, 2001):

أن الحكومة الإلكترونية تمر عبر خمسة مراحل وفي كل مرحلة من المراحل تمثل مستويات مختلفة من التعقيد التكنولوجي تتمثل بـــ المرحلة الأولى: التوجه نحو المواطن (Citizen Orientation) والمرحلة الثانية: إنجاز المعاملات (Transaction) والمرحلة الثالثة: المرحلة التفاعلية والمرحلة الرابعة: التكامل العمودي(Vertical Integration) الخامسة: التكامل الأفقي والعمودي(Horizontal& Vertical Integration)، وفيما يلي عرض لهذه المراحل التي اعتمدت ضمن تقرير برنامج الأمم المتحدة الإنمائي.

المرحلة الأولى: التوجه نحو المواطن (Citizen Orientation)

تعد هذه المرحلة مرحلة البداية حيث تكون جهود الحكومة منصبة نحو عرض معلوماتها وتوفيرها عبر الموقع الالكتروني كما وتحاول بناء حضور لها عبر ما يسمى بالخط المباشر أو الآني On-Line فتعمل على بناء موقع إداري لها Administration Website وغالباً ما تكون المعلومات المتوفرة عبر هذا الموقع من نوع المعلومات غير القابلة لإجراء أو إنجاز أي معاملة.

المرحلة الثانية: أنجاز المعاملات Transaction

ينصب اهتمام الحكومة الإلكترونية ومبادراتها في هذه المرحلة نحو التركيز على ربط نظام الحكومة الداخلي مع واجهة الخط المباشر Online Interfaces خاصة في ظل زيادة حجم المعاملات،إذ تسمح للمواطنين في إنجاز معاملاتهم مع الحكومة إلكترونياً حيث يشار إلى ذلك "إنجاز المعاملات بالاعتماد على الحكومة الإلكترونية" -Transaction" "Based e-government ومن الأمثلة على ذلك تجديد الرخص ودفع الغرامات أو الضرائب عبر الخط المباشر.

المرحلة الثالثة: المرحلة التفاعلية Interactive

توفر الحكومة في هذه المرحلة خدمات عبر الخط المباشر Online كما ويتاح للجهات المتعاملة مع الحكومة الحصول على كلمات عبور من أجل الدخول والحصول على المعلومات أكثر أمناً، بالإضافة إلى أن التفاعل بين المواطنين ومكاتب الحكومة المختلفة يزداد في هذه المرحلة (البريد الإلكتروني الندوات... إلخ).

المرحلة الرابعة: التكامل العمودي Vertical Integration

اهتمام الحكومة في هذه المرحلة مركز نحو تحول الخدمات الحكومية على أساس رقمي Digital، إن وضع الخدمات الحكومة الحالية عبر الإنترنت ليست بالبساطة التي يتوقعها البعض ولكنها تتطلب فهما وتصورا لخدمة الحكومة نفسها لأنه وعلى المدى البعيد سيتم تفعيل الحكومة الإلكترونية وستتحقق فوائدها الكثيرة ولكن شريطة تلازم التغييرات التنظيمية التي تكون مرافقة ومواكبة للتغيرات التكنولوجية.

يتعدى التكامل العمودي بساطة الربط المتبادل بين الأطراف ففي حال قيام المواطن بإنجاز معاملة ما بواسطة الإدارة فإن انسياب المعلومات ستكون بالاتجاه الصاعد Upward والنازل Downward معاً ضمن الجهة المختصة.

كما وترتبط المستويات المختلفة للنظم على أساس تبادل المعلومات لأن مخرجات النظام الأول هي بمثابة مدخلات للنظام التالي أي أن تكامل قاعدة بيانات مركزية أو ارتباط مجموعة قواعد بيانات مع بعضها البعض عبر الشبكة،وعليه تكون المعاملات في هذه المرحلة من نوع G2G أكثر أهمية من تلك المتعلقة بـــ G2C،وتبرز أهمية العامل التكنولوجي هنا في ظل هذا التشابك ولكنه وبنفس الوقت تظهر القضايا التكنولوجية مثل: الهوية Authentication الشكل أو النمط المناسب لتبادل البيانات إلكترونياً مستوى تعرض النظام

القانوني الداخلي من قبل جهات خارجية... إلخ وفي هذه الحالة لابد من عمل توازن ملائم من قبل الحكومة بين خصوصية المعلومات الشخصية وحقوق الأفراد في دخول الملفات العامة.

المرحلة الخامسة: النظام المتكامل (العمودي والأفقي) Vertical And Horizontal Integration

تمتاز هذه المرحلة في أن الحكومات تتحول إلى كيان يتجاوب مع احتياجات المواطنين عن طريق تطوير بنية تحتية لمكتب متكامل إذ تسمح للمواطن من الوصول لتلك الخدمات المتوفرة عبر الاتصال المباشر (24 ساعة) في اليوم (7 أيام في الأسبوع) ويعد هذا النموذج من أعقد المستويات في مبادرات الحكومات الإلكترونية عبر الخط المباشر وبشكل عام يمكن وصف هذه المرحلة بما يلي:

1. ارتباطات أفقية (بين مكاتب الحكومة).
2. ارتباطات عمودية (بين المركز ومكاتب الحكومة المحلية).
3. ارتباطات بنيوية (قضايا تشغيلية تبادلية).
4. ارتباطات بين الحكومات والمواطنين.
5. ارتباطات فيما بين أصحاب المصلحة (الحكومة ،قطاع خاص،مؤسسات تعليمية مجتمع محلي).

2-1-4 فوائد الحكومة الإلكترونية:

سوف نستعرض فوائد الحكومة الإلكترونية من خلال ثلاث وجهات نظر للقطاعات الثلاثة المعنية بخدمات الحكومة الإلكترونية وهي المواطن والحكومة وقطاع الأعمال وفيما يلي توضيح لوجهات النظر الثلاثة.

أولا: من وجهة نظر المواطن (Citizen Perspective) (Reynolds and Region, 2001):

يمكن إيجاز أهم الفوائد التي يمكن أن تحققها مبادرة الحكومة الإلكترونية للمواطن :

- تخفيف العبء عن المواطنين من حيث الجهد والمال والوقت باعتبارها أسلوبا موحدا للتعامل مع الحكومة.
- تحقق لهم قدرا من الشفافية من خلال توفير معظم المعلومات المرتبطة بالقرارات والإجراءات الحكومية ذات العلاقة بالخدمات.
- تعريف المواطنين بإجراءات ومتطلبات الحصول على الخدمة فمن خلال شبكة الإنترنت يمكن وضع كافة إجراءات متطلبات الحصول على الخدمة بصورة مبسطة وميسرة من دون الحاجة للذهاب إلى مراكز تقديم الخدمة.

ثانيا: من وجهة نظر الحكومة (Government Perspective) (Reynolds and Region, 2001):

يمكن إيجاز أهم الفوائد التي تتحقق للحكومة من الحكومة الإلكترونية بما يلي:

1. تقليل نسبة التعقيد الإداري وتبسيط إجراءات العمل بين الحكومة والمواطنين.
2. اختصار عدد الدوائر المساهمة في إنجاز المعاملة بفضل استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير عمليات تكامل الخدمة الجديدة عبر شبكة الإنترنت.

3. تخفيض التكاليف الإدارية وتقديم الخدمات الإلكترونية بأعلى درجات الأداء.
4. أداء الخدمات إلكترونيا يفتح قناة اتصال جديدة بين المواطنين والجهات الحكومية يمكن من خلالها الوصول إلى مستويات الإدارة العليا لزيادة الشفافية في الأعمال الحكومية.
5. تقليل نسبة الأخطاء الإجرائية ومنع الاجتهاد الشخصي للموظفين الحكوميين في تفسير القوانين والتعليمات المتعلقة بتقديم الخدمات طبقا لمفهومهم الخاص كما تتيح للموظفين الحكوميين سهولة متابعة إجراءات المعاملات.

ثالثا: من وجهة نظر قطاع الأعمال (Business Perspective):

يمكن تلخيص أهم الفوائد التي تتحقق لقطاع الأعمال من خلال الحكومة الإلكترونية وهي (ياسين 2004):

1. تساعد قطاع الأعمال على تخطي الحدود الزمنية والمكانية التي تقيد حركة الحكومة والتعاملات التجارية.
2. تتيح له الاستجابة السريعة لطلبات السوق من خلال التفاعل مع العملاء.
3. تتيح أداء العمليات التجارية بين المنظمات الخاصة بعضها البعض والمنظمات وعملاءها والمنظمات والحكومات (الإدارات المحلية) من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أداء تلك الخدمات والعمليات.
4. تخفيض كلفة التعامل عن طريق تقليل كلفة المنتج وتقليل سعر المستهلك كذلك تخفيض التكاليف الناتجة عن الإجراءات الإدارية والتي من شأنها تخفيض أسعار المنتج النهائي.
5. المساعدة في إيجاد فرص عمل جديدة وتسهيل النفاذ إلى الأسواق العالمية.

5-1-2 مجالات الحكومة الالكترونية: Scope of E-Government

تتسع أعمال وعمليات الحكومة الالكترونية لتشمل فضاءات عديدة ومنها فضاءات حكومية تجارية وأخرى خاصة بالمواطنين وعلى هذا الأساس يمكن تقسيم الخدمات المقدمة تحت راية الحكومة الالكترونية إلى الفئات الثلاث الآتية (الطعامنة، 2004):

1. حاجة المواطنين والشركات إلى الخدمات الحكومية: Business to Government Services:

وتشمل هذه الخدمات الرواتب وتقديم الشكاوى والمعلومات والاتصالات والتجهيز الالكتروني والشؤون العامة ورعاية الزبائن والانتخابات وغيرها.

2. **الخدمات داخل المؤسسات Intra-Agency Services:**

وتشمل هذه الخدمات البحث والاتصالات والتخطيط وصياغة السياسات وتنفيذها وإدارة المشاريع وإدارة الموارد البشرية وخدمات الدعم والتمويل ونحوها.

3. **الخدمات بين المؤسسات Inter-Agency Services:**

وتشمل هذه الخدمات متابعة المشاريع والأمور العامة وخدمات المعلومات وإدارة الموارد البشرية والتعليم والتدريب والتخطيط والتنمية والموازنة وملفات المجهزين وإدارة المخازن والحسابات.

2-1-6 عوامل نجاح الحكومة الالكترونية: (الطعامنة، 2004):

تلعب عوامل عدة دوراً رئيسياً في نجاح الحكومة الالكترونية ومن أهم هذه العوامل:

دعم القيادة السياسية لدخول عصر المعلومات وتطوير الخدمات للمواطنين وتوفير المناخ اللازم لتطوير أساليب العمل في الأجهزة الحكومية،وتحسين شبكة الاتصالات لتتلاءم مع عدد السكان وزيادة مستخدمي شبكة الإنترنت بمعدلات سريعة،ولابد من وجود جهة حكومية تتولى مهمة تبسيط الخدمات الحكومية وتطوير أسلوب العمل في انجاز تلك الخدمات،واستعداد القطاع الخاص للمساهمة في الجهود الرامية إلى تحسين الخدمة الحكومية،وتوفر كوادر مؤهلة على استخدام الحاسبات ونظم المعلومات،واقتناع الجهات الحكومية بضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات في معظم معاملاتها،والتوعية المجتمعية المستمرة حول أهمية تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء الحكومي ،وسن القوانين والتشريعات الضرورية،وتوافر مناخ تنظيمي متكامل وشامل لكافة المسائل التي تطرحها تكنولوجيا المعلومات،وضرورة تضافر جهود أفراد القطاع العام والخاص والمختصين في التشريع والقضاء وغيره للعمل على الإنجاز الأمثل لمشروع الحكومة الالكترونية والعمل على تمكينها من جميع المتطلبات القانونية والتشريعية،وكذلك الاستفادة من التجارب الأخرى في مجالات دعم ورسم الإستراتيجية ومجالات التنظيم والتوعية والتأهيل للمراحل التنفيذية القادمة.

كما أشار (Al-Sudairi, 2002) إلى أن تطبيق الحكومة الإلكترونية يتطلب ما يلي:

1. تحديد أهداف المنظمة.
2. تحديد أهداف تقنية المعلومات داخل المنظمة.
3. وضع أهداف واضحة للحكومة الإلكترونية.
4. دمج أهداف المنظمة مع أهداف تقنية المعلومات مع أهداف الحكومة الإلكترونية.

5. تحديد مصادر التمويل.

6. الحصول على دعم ومساندة الإدارة العليا.

7. تعيين مدير لتطبيق المشروع.

8. وضع خطة لتوعية العاملين.

9. تهيئة المناخ المناسب.

10. وضع خطة لتدريب العاملين.

11. تحديد المتطلبات الرئيسية للمشروع.

12. تطبيق المشروع على مراحل.

13. اختبار التطبيق المرحلي وتحديد الأخطاء وتعديلها.

14. اختبار المشروع مع الشركاء التجاريين.

15. تطبيق المشروع بنجاح.

2-1-7 التحديات التي تواجه الحكومة الإلكترونية: (مسلماني، 2007).

تواجه الحكومة الإلكترونية عدداً من التحديات فمن الناحية الإدارية أصبح لزاماً على الحكومة النظر في طريقة العمل التي تقدم فيها الخدمات للمواطنين من خلال:

1- إعادة هيكلة أجهزتها الإدارية للنهوض بمستوى الخدمات الحكومية.

2- طبيعة العلاقة مع المستفيدين من خدماتها وذلك للحد من المشكلات المتمثلة في الانتظار في الطوابير وتعدد الجهات المختلفة.

3- وجود تقييم من قبل المواطنين لمستوى أداء وتوصيل الخدمات الحكومية ومقارنتها مع القطاع الخاص.

4- تغيير طريقة تقديم الخدمات الحكومية.

مع ظهور القدرات الهائلة لصناعة المعلومات تم الانتقال إلى مرحلة اقتصاديات المعلومات وتغيرت الرؤية تماماً وأصبحت المعلومات تمثل أكبر صناعة في العالم ويمكننا اعتبار المنتج النهائي هو المعلومات في صورتها الإلكترونية .

أن مبادرات الحكومة الإلكترونية في المستويات الحكومية والخاصة تتطور بسرعة، والعديد من التحديات ما زالت في الواجهة، بين هذه التحديات، ثلاث قضايا وعوائق حيوية يجب على الحكومة أخذها بعين الاعتبار إذا ما أرادت التطور إلى الحكومة الإلكترونية ذات الكفاءة والفعالية لمساندة طلبات المواطنين: (Thurman and Whitson, 2001)

1. وصول عالمي.
2. خصوصية وسرية.
3. التركيز على المواطن في الإدارة الحكومية.

2-2 المبحث الثاني: الدراسات السابقة

فيما يلي عرض موجز لأهم الدراسات التي تم التوصل إليها وفقاً للتسلسل الزمني لها مع تصنيفها ضمن المحاور التالية وتشمل: الدراسات المحلية والدراسات العربية والدراسات الأجنبية.

2-2-1 الدراسات المحلية:

أجرى العزام (2001)، دراسة بعنوان "الحكومة الإلكترونية في الأردن: إمكانيات التطبيق"، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع الحكومة الإلكترونية في الأردن من حيث تكنولوجيا القوى العاملة، والتشريعات القانونية اللازمة، وقد اتبع الباحث الأسلوب المكتبي للتعريف بالخلفية النظرية للحكومة الإلكترونية والأسلوب الميداني لجمع المعلومات وإجراء المقابلات مع الأشخاص المعنيين في الدوائر المشمولة في عينة الدراسة، حيث كان مجتمع الدراسة يضم الدوائر الحكومية في الأردن، أما عينة الدراسة فقد اشتملت على المؤسسات والدوائر الحكومية التالية: (مؤسسة تشجيع الاستثمار، دائرة ضريبة الدخل، دائرة العطاءات الحكومية، دائرة الأراضي والمساحة، دائرة ترخيص السواقين والمركبات، هيئة تنظيم قطاع الاتصالات)، وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية: أن موضوع الحكومة الإلكترونية من المواضيع حديثة النشأة، وأن الأردن يسير بخطى حثيثة نحو تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية حيث يلقى الاهتمام من أعلى مستويات القيادة الأردنية، ويعتبر مشروعاً مهماً لكونه يسعى لترسيخ الكثير من مبادئ الديمقراطية مثل الشفافية والمساءلة والمشاركة في اتخاذ القرار، كما وجد الباحث أثناء دراسته أن معظم الدوائر الحكومية يوجد لديها نظم لحوسبة أعمالها ولكن تتفاوت مستويات الجاهزية بين الدوائر الحكومية وذلك لعدة أسباب منها

طبيعة الخدمات التي تقدمها الدائرة وتوفر البنية التحتية والقوى البشرية القادرة على العمل وتوفر التمويل اللازم.

أجرى العواملة (2003)، دراسة بعنوان "نوعية الإدارة والحكومة الإلكترونية في العالم الرقمي" تحلل هذه الدراسة نوعية الإدارة التي تتطلبها التحولات الإلكترونية التي شملت بصماتها مختلف نواحي الاقتصاد والمجتمع المعاصر. وشمل التحليل الجوانب النظرية والتطبيقية من خلال المسح المكتبي لأدبيات هذا الموضوع والمسح الميداني لآراء عينة من موظفي القطاعين العام والخاص والمختلط في الأردن،وشملت عينة الدراسة (700) من العاملين في (24) مؤسسة. كشفت الدراسة من خلال المسح المكتبي وجود ندرة ملموسة في الدراسات السابقة في مجالها خصوصاً في أدبيات الإدارة العربية. كما تبين من المسح الميداني وجود غموض وخلط مفاهيمي في موضوع الإدارة الالكترونية وطبيعة التكيف الملائم لها رغم حماس المبحوثين للتحول نحو أساليب الإدارة الالكترونية،وأظهرت الدراسة عدداً من المعوقات للإدارة الإلكترونية كان من أهمها تخلف التشريعات و نقص التمويل لتكنولوجيا المعلومات و العناصر البشرية وضعف الوعي الاجتماعي،وبينت الدراسة أهم المتطلبات المفاهيمية التقنية والتشريعية والبشرية والمالية اللازمة لهذا التحول.

وأجرى **الطعامنة (2004)، دراسة بعنوان دور الحكومة الالكترونية في تحديث وتطوير منظمات الإدارة العامة في الوطن العربي،** هدفت هذه الدراسة إلى تقديم أطار مفاهيمي متكامل للحكومة الالكترونية وأهدافها وعوامل ومتطلبات نجاحها في العالم العربي ،كما سعت هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على دور الحكومة الالكترونية في تحديث وتطوير المنظمات العامة في الوطن العربي.وقد توصلت الدراسة إلى أنه بالرغم من حداثة تطبيقات الحكومة الالكترونية في بعض الأقطار العربية ألا أن ممارساتها يمكن أن تعزز من قدرة

وكفاءة ألأجهزة الحكومية في تحقيق مرامي وأهداف أدارة الجودة الشاملة وتحسين مستوى تقديم الخدمات ،وزيادة فاعلية وكفاءة المنظمات العامة،وقد توصلت الدراسة إلى العديد من التوصيات من أهمها: أهمية أنشاء بوابة الكترونية لكل منظمة حكومية، وضرورة تبادل وتكامل المعاملات والملفات والبيانات بين الدوائر الحكومية بواسطة تكنولوجيا الحكومة الالكترونية، ومكننة إجراءات العمل وتبسيطها لتيسير الحصول على الخدمات. وتوعية الجمهور في تفعيل واستخدام الحكومة الالكترونية.

وكذلك جاءت دراسة ياسين (2004)، بعنوان "مدى جاهزية القطاع الحكومي الأردني لتطبيق مشروع الحكومة الالكترونية "دراسة ميدانية، والتي هدفت إلى التعرف على مدى جاهزية القطاع الحكومي الأردني لتطبيق مشروع الحكومة الالكترونية من النواحي الإدارية والتنظيمية والتشريعية من وجهة نظر موظفي القطاع العام الأردني والعاملين والمنخرطين ببرنامج الحكومة الالكترونية،وقد خلصت الدراسة إلى انه يتوفر لدى البرنامج الحكومة الالكترونية الأردنية قيادة تنفيذية وجاهزية على مستوى التشريعات القانونية من خلال أقرار قانون المعاملات الالكترونية الأردني كما يتوفر أيضا استراتيجيات وخطط تمويل خاصة لكل مؤسسه حكومية تابعة للقطاع الحكومي ودرجة جاهزية عالية لتطبيق المشروع بالإضافة إلى قيام الحكومة الأردنية بأعداد سياسة للسرية المتعلقة بتعاملات الحكومة الالكترونية الأردنية وتوصلت الدراسة أيضا إلى انه يتوفر لموظفي القطاع العام جاهزية متوسطة من حيث الرغبة والقدرة لإنجاح مبادرة الحكومة الالكترونية.

وأجرت الشوا (2004)، دراسة "بعنوان اتجاهات موظفي القطاع العام نحو تطبيق الحكومة الالكترونية في الأردن" دراسة ميدانية، والتي هدفت إلى التعرف على مدى وضوح مفهوم الحكومة الالكترونية لدى موظفي القطاع العام في الأردن، والمعوقات التي تواجه

تطبيق الحكومة الالكترونية، وكذلك التعرف على وسائل تفعيل الحكومة الالكترونية، وقد صممت استبانه لفحص اتجاهات العاملين ووزعت على مجموعة من الوزارات، وقد بلغ حجم العينة (310) مبحوثا وأظهرت نتائج الدراسة وجود وعي لدى الأفراد العاملين في الحكومة نحو مفهوم الحكومة الالكترونية، وهنالك اتفاق حول وجود معوقات تحول دون تطبيق الحكومة الالكترونية ممثلة في الموارد البشرية، والتشريعات، والمعلومات، والتكنولوجيا. وكذلك اتفاق الاستجابات على أهمية التخطيط الاستراتيجي، وتدريب الموظفين، واستخدام الشبكات الالكترونية، وإنشاء نظام وطني للمعلومات بتمويل مناسب لإنجاح تطبيق الحكومة الالكترونية.

دراسة الحنيطي (2005)، بعنوان "الحكومة الالكترونية وأثرها على جودة الخدمة المقدمة الكترونيا: دراسة حالة دائرة ضريبة الدخل والمبيعات بالأردن،والتي ركزت على التعرف على واقع الحكومة الالكترونية في الأردن، وقد تم توزيع (100) استبانه على المستويات الإدارية العليا والوسطى وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

1- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين تطبيق الحكومة الالكترونية وجودة الخدمة المقدمة الكترونيا

2- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأبعاد التالية: (التكنولوجيا اللازمة لأداء خدمات الحكومة الالكترونية، تداول المعلومات، الشريك المساند، التركيز على العمل، تحديث القوانين والتشريعات) وبين جودة الخدمة المقدمة الكترونيا.

دراسة عبد الجواد (2005)، بعنوان "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في الأجهزة الحكومية في الأردن"، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في الأجهزة الحكومية الأردنية وذلك من خلال البحث

في حجم الأداء، نوعية الأداء، سرعة الإنجاز، كفاءة الأداء، وتبسيط العمل. وتم إجراء هذه الدراسة على عينة مكونة من (501) موظف حيث تم توزيع استبانه الدراسة على العاملين من الفئات الأولى والثانية والثالثة في مراكز 6 وزارات أردنية في مدينة عمان، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والمتغيرات التابعة (أداء العاملين، حجم الأداء، نوعية الأداء، وتبسيط العمل، سرعة الإنجاز، كفاءة الأداء)، ولقد أوصت الباحثة بعقد دورات تدريبية للعاملين بشكل دوري ودائم، ورفد الوزارات بالكوادر البشرية المؤهلة وتطوير الأساليب التكنولوجية والتوسع في استخدامها في الأجهزة الحكومية في الأردن.

دراسة الغماس (2006)، بعنوان "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة في الوزارات الأردنية"، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة في الوزارات الأردنية، وقد ركزت هذه الدراسة على الإدارتين العليا والوسطى، حيث بلغ حجم عينة الدراسة (292) موظفاً، وكانت من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة المقدمة في الوزارات الأردنية، واستخدام البرمجيات والأجهزة واستخدام نظم المعلومات الإدارية، استخدام قواعد البيانات، ومدى ملائمة البرامج المستخدمة، والتدريب وجودة الخدمة المقدمة في الوزارات الأردنية وأشارت أيضاً إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لأثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة تعزى للعوامل الديموغرافية (الشخصية والوظيفية)، وقد أوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها: ضرورة الاهتمام بالجانب التدريبي وإعداد البرامج التدريبية وضرورة توعية الموظفين والمدراء على حد سواء والاهتمام بتحديث البرمجيات والأجهزة.

2-2-2 الدراسات العربية:

أجرى متولي (2003)، دراسة بعنوان "تأهيل الكوادر البشرية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية"، هدفت إلى التعرف على الأساليب المختلفة لتنمية مهارات وإعداد الكوادر البشرية القادرة على تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية والتعرف على المعوقات التي تواجه الموارد البشرية لتنفيذ هذا المشروع في الدول العربية وقد توصلت الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تفرض الحاجة للاستثمار في البشر أكثر منه في التكنولوجيا ويتجسد ذلك بصورة خاصة في إدارة الموارد البشرية الفعالة لاجتذاب مهارات جديدة وتطوير مهارات الموارد البشرية العربية، وقد أوصت الدراسة بضرورة تطوير البرامج والمبادرات التي تهدف إلى سد الفجوة الرقمية التي تعانيها الدول العربية من خلال زيادة التوسع في إقامة البنية التحتية الأساسية للتهيئة المعلوماتية القائمة على المعرفة، وزيادة وتوسيع نشر الصفحات العربية على شبكة الإنترنت حيث لا تشكل حاليا أكثر من 1% من إجمالي الصفحات الإلكترونية المنشورة بكل اللغات،وضرورة الاهتمام بالتفكير الإبداعي في التعليم بمراحله المختلفة لإعداد وتأهيل خريجين لديهم مهارات وقدرات إبداعية ومعرفية متراكمة،ويقتضي التحول إلى تطبيق الحكومة الإلكترونية ضرورة الاهتمام بالتدريب الإلكتروني والعمل على تلافي معوقاته ومواجهتها نظرا للفوائد العديدة على الأفراد.

وأجرى العبيري (2006)، دراسة بعنوان "اتجاهات مديري الإدارات الحكومية نحو تطبيق الحكومية الالكترونية بمنطقة المدينة المنورة"، حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على اتجاهات مديري الإدارات الحكومية نحو تطبيق الحكومية الالكترونية بمنطقة المدينة المنورة حيث صممت استبانه لهذا الغرض وتم توزيعها على (140) مشاركا وتوصلت الدراسة إلى جملة من الاستنتاجات حيث أشارت النتائج إلى وجود اتجاهات ايجابية لدى

المديرين في الإدارات الحكومية بمنطقة المدينة المنورة نحو الوعي بمفهوم الحكومة الالكترونية ودعم الإدارة العليا ومدى توافر وسائل التفعيل في حين أظهرت النتائج وجود اتجاهات سلبية لدى الفئة المبحوثة نحو المعوقات التي تعترض التطبيق وأيضا أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المديرين نحو مفهوم ودعم الإدارة العليا وتوافر وسائل التفعيل ومعوقات التطبيق تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية وقد أوصت الدراسة بضرورة نشر مفهوم الحكومة الالكترونية وتوضيح دورها في دعم إيصال الخدمات للمواطنين.

وأجرت آل رشيد (2006)، دراسة بعنوان: "إمكانية تطبيق الحكومة الإلكترونية في القسم النسائي بإدارة الرخص الطبية والشؤون الصيدلية بمنطقة الرياض"، هدفت إلى تحقيق عدد من الأهداف أهمها: إلقاء الضوء على مدى وضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية لدى موظفات إدارة الرخص، والتعرف على مدى رغبة موظفات الإدارة في تطبيق الحكومة الإلكترونية، والتعرف على مدى توفر المتطلبات التقنية والفنية اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الإدارة،والتعرف على المعوقات التي تحد من جدوى تطبيق الحكومة الإلكترونية، في إدارة الرخص الطبية والشؤون الصيدلية، تكونت عينة الدراسة من (55) مفردة، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:

1. وجود وعي وإدراك بدرجة كافية لمفاهيم الحكومة الإلكترونية لدى مفردات الدراسة، حيث يعد الوعي بهذه المفاهيم بالغ الأهمية لتسريع وتسهيل تقبل عملية التحول الإلكتروني في أعمال الإدارة.

2. وجود الرغبة في تطبيق الحكومة الإلكترونية من قبل مفردات الدراسة، وذلك نتيجة للوعي بمفاهيم الحكومة الإلكترونية وإدراك أهميتها وتأثيرها على مستوى العمل في الإدارة.

3. هنالك تفاوت في القدرات الفنية والتقنية المتوفرة في إدارة الرخص بالقدر الذي يكفل إمكانية تطبيق الحكومة الإلكترونية.

3-2-2 الدراسات الأجنبية:

أجرت شركة هدستار بالتعاون مع شركة بل (Head star & Bull, 2000)

دراسة عالمية واسعة النطاق شملت أربعين دولة وبالتعاون مع البنك الدولي والأمم المتحدة أذ بينت الدراسة أهمية مواكبة التحولات الإلكترونية والرقمية في مجالات الاقتصاد والإدارة والمجتمع عموماً. ودلت النتائج على أن الإنترنت عامل قوي في عولمة السوق ونمو الدخل العالمي. حيث يقدر بعض الخبراء بأن التجارة الإلكترونية ستمثل 2-5% من المبيعات العالمية بحلول عام 2003م. كما سيؤثر الإنترنت على العرض والكلفة وعلاقات المستهلكين والبناء الهيكلي للصناعات الأمر الذي يتطلب تغيرات جذرية للأساليب التقليدية في كل من الحكومات وشركات الأعمال كما يجب تطوير مهارات ومعرفة الأفراد لتلاءم المستجدات الإلكترونية. وأظهرت الدراسة ضرورة تطوير مؤسسات الرقابة والمسؤولية بشكل يعزز الانفتاح الشفافية والديمقراطية في هذه المؤسسات. وأشارت الدراسة إلى مشكلة هجرة الأدمغة (Brain Drain) من الدول النامية إلى الدول المتقدمة مع اقتراح آليات لحلها تعتمد على بقاء العاملين في أوطانهم للاستفادة من خبراتهم عن بعد باستخدام الوسائل الإلكترونية الملائمة

أجرت مؤسسة ديليوت (Deliotte Research, 2000) في واشنطن دراسة بعنوان (At The Dawn On E-Government: The Citizen As Customer) حول موضوع الحكومة الإلكترونية حيث شملت (250) مؤسسة حكومية في خمس دول هي الولايات المتحدة الأمريكية استراليا كندا نيوزلندا والمملكة المتحدة. وقدمت الدراسة رؤى الإدارات العليا في المؤسسات وتوقعاتهم وخططهم لمواجهة التحولات الجذرية في مفاهيم الحكومات المعاصرة والمستقبلية. وأظهرت الدراسة أن الحكومات التي أدخلت مفهوم الحكومة الإلكترونية إلى أساليب عملها في خدمة المستهلكين قد نجحت في تحقيق فوائد عديدة أهمها توفير خدمات أسهل وتحقيق إنتاجية أعلى وتوفير معلومات أفضل وتقليص عدد شكاوى العاملين وتحسين الصورة الكلية للمؤسسة. وكشفت الدراسة عن تركيز الحكومات في استعمال التكنولوجيا على المشاركة بالمعلومات التي تعتبر عنصراً أساسياً في التوجه نحو الحكومة الإلكترونية. كما حددت الدراسة ست خطوات يجب أن تتبعها المؤسسات الحكومية في طريق تحولها إلى حكومة إلكترونية وهذه الخطوات هي: أولاً: توسيع المشاركة بالمعلومات وتوفيرها للمستهلكين باستخدام التكنولوجيا المناسبة.

ثانياً: تبادل المعلومات والاتصالات باتجاهين (two-way transactions).

ثالثاً: تبني مداخل متعددة الأغراض (multi-purpose portals) بحيث يمكن تقديم الخدمات وتبادل الأعمال بين الأجهزة المختلفة من مصدر واحد (single point of entry).

رابعاً: تخصيص مداخل خدماتية للأفراد (portal personalization) وفقاً لرغباتهم.

خامساً: تجميع الخدمات التي تشترك فيها مؤسسات حكومية مختلفة في جهة موحدة بحيث تقدم للمستفيدين من مدخل واحد مشترك (a unified package).

سادساً: دمج تكاملي لنظم المعلومات بين مختلف الأجهزة الحكومية (full integration & enterprise transformation).

وقام داريل(Darrell, 2000) بدراسة بعنوان

Assessing E Government: The Internet Democracy and Service By State and Federal Govern Mentes Delivery

هدفت إلى مراجعة الأوضاع الحالية للحكومة الالكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية من خلال مسح ميداني أجري في صيف عام 2000م وشمل عينة من موظفي الحكومة الفدرالية والحكومات المحلية إضافة إلى تحليل 1813 موقعاً حكومياً على الإنترنت. وبينت الدراسة أشكال الخدمات الحكومية المتاحة على الإنترنت ومدى التنوع والاختلاف بين المستويات الفدرالية والمحلية وكيفية استجابة مواقع الإنترنت الحكومية لطلبات المعلومات التي يبديها المواطنون. وتبين من الدراسة أن ما سمي بثورة الحكومة الالكترونية لم يرتق إلى مستوى الإمكانيات المحتملة منها حيث مواقع الشبكة الحكومية (govt. websites) لم تستغل كامل طاقتها التكنولوجية المتاحة لها بالإضافة الظهور مشكلات تتعلق بسهولة الحصول على الخدمات وأخرى تتعلق بالامتداد الديمقراطي ولقد أوصت الدراسة بضرورة تحسين مستوى خدمات الحكومة الالكترونية من حيث وفرتها لشرائح المستفيدين منها ونوعية المعلومات المقدمة لهم.

دراسة **(World Market: Research Center, 2001)** بعنوان **"Global E-Government Survey"** قامت هذه الدراسة بتحليل سمات وخصائص المواقع الحكومية لدى (196) دولة بواقع (2288) موقعاً وقياس مدى تقديم المعلومات والخدمات من خلال المواقع وبيان التباينات بين الدول العالم. ولقد أظهرت النتائج أن اللغة الإنجليزية هي اللغة السائدة بين المواقع الحكومية الإلكترونية بواقع (72%) منها في حين كانت (28%) من

المواقع بلغات أخرى و (45%) من المواقع توفر لغتين أو أكثر. وإن (6%) فقط من المواقع توفر خدمة التسوق الواحد (One Stop Shop) وأن (8%) منها تتيح تنفيذ الخدمة بشكل كامل. وكانت الخدمات الأكثر شيوعاً بين المواقع هي طلب المنشورات وشراء الطوابع وتعبئة الشكاوى. وأظهرت الدراسة أن عدداً قليلاً جداً من المواقع توفر إجراءات الخصوصية الأمن. كما بينت الدراسة أن الدول تختلف فيما بينها من حيث الأداء الكلي للحكومة الإلكترونية إذ كان في مقدمتها الولايات المتحدة وتايوان واستراليا وكندا والمملكة المتحدة. أما الأردن فقد كان ترتيبها (104) من أصل (196) دولة.

4-2-2 تقييم الدراسات السابقة وموقع الدراسة الحالية منها:

من خلال العرض السابق للدراسات السابقة تبين أن معظم تلك الدراسات قد ركزت على التعرف على مدى جاهزية المنظمات العامة واتجاهات المواطنين أو الموظفين نحو استخدام الحكومة الالكترونية، إضافة إلى دراسة تأهيل الكوادر البشرية، علما بان كل من دراسة الحنيطي، وعبد الجواد، ودراسة الغماس قد لامست تقييم دور الحكومة الالكترونية على أداء العاملين وجودة الخدمة المقدمة الكترونيا.

ومن هنا جاءت هذه الدراسة كخطوة متقدمة من حيث ولوجها واقع استخدام الحكومة الالكترونية للوقوف على اثر هذا الاستخدام في تحديث وتطوير منظمات القطاع العام في مجالات أربع محددة تتمثل بتنمية الموارد البشرية، وتسهيل العمليات الإدارية، وتحسين الخدمات المقدمة، وتوفير المشاركة والشفافية، ومن خلال ممارسات أربع دوائر مركزية (دائرة الجمارك، العطاءات الحكومية، الأراضي والمساحة، الأحوال المدنية والجوازات) قطعت شوطا كبيرا في مجال تطبيق برنامج الحكومة لالكترونية منذ عام 1996، الأمر الذي ترك مساحة زمنية معقولة لتقييم أداء تلك البرامج في التحديث والتطوير(إستراتيجية دائرة العطاءات الحكومية، 2008).

وفي يقين الباحثة بأن هذه الدراسة هي من أولى الدراسات التي تتناول قدرة برامج الحكومة الالكترونية على تحديث وتطوير أداء منظمات القطاع العام.

الفصـــل الثـــالـــث

واقـــع وممـــارســـات تطبيـــق الحكـــومـــة الالكترونيـــة في الدوائر الحكومية المبحوثة

الفصل الثالث

واقع وممارسات تطبيق الحكومة الالكترونية في الأردن

3-1 المبحث الأول: الدور الاستراتيجي لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ومشروعات الحكومة الالكترونية

3-1-1 المقدمة

سوف تناقش الباحثة ضمن هذا المبحث موضوعين أساسين هما: أهم مرتكزات استراتيجيه الحكومة الالكترونية في الأردن آلية التطبيق، ومشروعات الحكومة الالكترونية في الأردن.

لقد أولى جلالة الملك عبد الله الثاني برنامج الحكومة الالكترونية الاهتمام اللازم عندما بادر جلالته عام 2001 بالإعلان عن برنامج الحكومة الالكترونية وتكليف وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بتنفيذه بالتعاون مع الوزارات والمؤسسات المختلفة، بالإضافة إلى صدور تشريعات وقوانين تؤكد جاهزية الأردن للدخول إلى عصر الإلكترونيات والمعلوماتية والثورة الرقمية، ووضعت لهذا الغرض آليات تطبيق الحكومة الإلكترونية وإعادة هندسة الإجراءات والمعاملات ومكننتها لتأدية المعاملات بالوسائل الإلكترونية عبر وسائل الاتصال المختلفة. (www.jordan.gov.jo)

وتتمثل رؤية برنامج الحكومة الإلكترونية، في المساهمة بشكل رئيسي في التطوير الاقتصادي والاجتماعي عن طريق توفير القنوات والوسائل للوصول إلى المعلومات والبيانات المتعلقة بالخدمات بشكل الكتروني وعن طريق شبكة الانترنت، في كافة أنحاء المملكة بغض

النظر عن المكان أو الحالة الاقتصادية أو درجة المعرفة بوسائل التكنولوجيا والاتصالات أو درجة التعليم.

ساهم برنامج الحكومة الالكترونية مساهمة فاعلة في التطوير والتحول الإداري للحكومة الأردنية، وزيادة رضا متلقي الخدمة الحكومية من خلال القنوات المختلفة لتوصيل الخدمة باستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة وإدارة المعرفة وتوظيف الخبرات والكفاءات والكادر المؤهل لتطبيق برنامج الحكومة الالكترونية ومبادراتها بحيث تكون سهلة ومقبولة للمواطنين في الأردن.

ولتحقيق هذه الرسالة، يعتمد برنامج الحكومة الالكترونية على تطبيق المحاور التالية(www.jordan.gov.jo):

1. تطبيقات ذات علاقة بالخدمات الالكترونية.
2. تعريف وإيجاد وتطوير بنية تحتية تكنولوجية مناسبة.
3. تعريف وإيجاد وتطوير بيئة تشريعية وتنظيمية ملائمة.
4. إعادة هندسة الإجراءات بطريقة فاعلة وتحقق كفاءة عالية.
5. التحول والتطوير في مجال التعليم والتدريب ونقل المعرفة.
6. إدارة التغيير وإعادة هيكلة المؤسسات الحكومية

3-1-2 مرتكزات الحكومة الإلكترونية(www.jordan.gov.jo):

ترتكز الحكومة الإلكترونية على أربعة مرتكزات :

1. **المرتكز المؤسسي:** يعتبر وضع الآليات المؤسسية من الضرورات القصوى لإدارة الحكومة الإلكترونية،وقد أظهرت الممارسات الفضلى في العالم أن نجاح الحكومة الإلكترونية يتطلب تعاون وتنسيق فعّال فيما بين المؤسسات الحكومية، كما يتطلب وجود

سلطات مركزية مسئولة عن الحكومة الإلكترونية، واتصال مباشر ودوري لهذه السلطات مع القادة السياسيين،وعليه يمكن تلخيص أولويات هذا المرتكز بما يلي:

أ. تشكيل "اللجنة التوجيهية الوطنية للحكومة الإلكترونية" كلجنة عليا برئاسة دولة رئيس الوزراء وعضوية كل من: وزارة تطوير القطاع العام ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، ووزارة المالية، ووزارة التخطيط، وزارة الصناعة والتجارة، وزارة التربية والتعليم (الشؤون الإدارية)، وزارة الصحة (الشؤون الإدارية)، ووزارة الداخلية، وزارة العدل، ودائرة الموازنة العامة ومديرية الأمن العام وبرنامج الحكومة الإلكترونية.

ب. تأسيس وحدة معيارية "وحدة الحكومة الإلكترونية" داخل كل مؤسسة حكومية.

ج. تشكيل "مجموعات عمل متداخلة" تعنى بأهم السياسات والبرامج المتداخلة فيما بين المؤسسات الحكومية.

د. تعريف آلية رفع التقارير الدورية من برنامج الحكومة الإلكترونية والمؤسسات الحكومية إلى المعنيين.

ه. قيام وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بدراسة إمكانية تفعيل دور مركز تكنولوجيا المعلومات الوطني كجهة مسئولة عن مراقبة التوافق والالتزام بمعايير وسياسات الحكومة الإلكترونية.

2. **المرتكز القانوني والتشريعي:** تتطلب عملية تطوير إطار تشريعي فعال للحكومة الإلكترونية من حيث التنسيق الحثيث والاتصال المستمر فيما بين المؤسسات الحكومية وذلك لعمل المسودات اللازمة في هذا المجال وسن القوانين والتشريعات اللازمة. ومن أولويات هذا المرتكز:

أ. وضع نموذج يبين واجبات المؤسسات الحكومية تجاه الحكومة الإلكترونية.

ب. وضع التشريعات اللازمة للمعاملات الإلكترونية المباشرة عبر القنوات المختلفة (مثل شبكة الإنترنت) والتي تلبي احتياجات التجارة الإلكترونية.

ج. وضع التشريعات التي تخدم أمن وحماية المعلومات.

د. إنشاء مظلة تشريعية تمكّن وتعزز مبدأ الشراكة بين القطاعين العام والخاص.

3. **مرتكز التكنولوجيا والبنية التحتية:** تعتبر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من المتطلبات الأولية الأساسية لتطبيق الحكومة الإلكترونية ويعتبر الاستثمار طويل الأمد في هذا المجال من العوامل الهامة المؤثرة في تقديم خدمات الحكومة الكترونياً وفي تطور الأردن على المدى البعيد. ويتم دعم الحكومة الإلكترونية ضمن هذا المرتكز من خلال تحديد توجه تكنولوجي موحد يتم الالتزام به من قبل كافة المؤسسات الحكومية والشركاء في مجال صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كلٌ ضمن هيكليه خاصة بتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات تمكن المؤسسات الحكومية والشركاء الآخرين من تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية بشكل يضمن التكامل فيما بين الأنظمة والخدمات المختلفة،ومن أولويات هذا المرتكز:

أ. تطوير المبادئ الإرشادية

ب. تأسيس الهيكلية التقنية الشاملة

ج. تطوير المعايير اللازمة خاصة تلك المتعلقة بأمن وحماية المعلومات.

4. **مرتكز إدارة الأعمال:** لكي تتمكن الحكومة الإلكترونية من التركيز على الخدمات ومتلقيها على الوجه الأكمل، لا بد للحكومة من البدء بالتحول في طريقة تنفيذ الأعمال وتقديم الخدمات بشكلٍ عام نحو نهج أكثر اعتماداً على الشفافية وأكثر تعزيزاً لمبدأ

المساءلة،وتحتاج الحكومة الإلكترونية ضمن هذا المرتكز إلى عناية خاصة من قبل برنامج الحكومة الإلكترونية والمؤسسات الحكومية التي تقوم بتطبيق المشاريع، لتعزيز المجالات التالية:

أ. بناء القدرات

ب. رفع الكفاءة

ج. إدارة التغيير

د. إدارة دورة حياة المشاريع

ه. الاتصال والتسويق والترويج.

وقد قام برنامج الحكومة الإلكترونية بإطلاق مبادرة تهدف إلى وضع هيكلية تقنية عامة للحكومة الإلكترونية الأردنية، تعتمد بالأساس على مبادئ تقنية متقدمة مثل الهيكليات الموجهة نحو الخدمات (Service-Oriented Architecture)، إذ ستعمل هذه الهيكلية التقنية على تسهيل تطوير الخدمات الإلكترونية ضمن المؤسسات الحكومية المختلفة، حيث يقوم برنامج الحكومة الإلكترونية بتعريف معايير الهيكلية والبنية التحتية اللازمة لإطلاق الخدمات الإلكترونية بشكل متناسق فيما بين المؤسسات الحكومية، وعندها ستتمكن تلك المؤسسات من إتباع تلك المعايير وتسخير خطط الحكومة الإلكترونية لخدمة خططها الخاصة وإطلاق خدماتها الإلكترونية بفعالية أكبر (www.jordan.gov.jo).

أعتمد برنامج الحكومة الإلكترونية إطار العمل المطور من قبل (The Open Group)، الخاص بالهيكليات التقنية (TOGAF's Enterprise Architectur Framework) كإطار عمل تم من خلاله وضع الهيكلية التقنية العامة للحكومة الإلكترونية الأردنية. يحتوي إطار العمل (TOGAF) على مجموعة من الأساليب والأدوات الخاصة

بتطوير هيكليات متعددة لتكنولوجيا المعلومات،تمكن هذه الهيكلية مستخدمي تكنولوجيا المعلومات ضمن المؤسسات الحكومية من تصميم وتقييم وبناء الهيكلية التقنية المناسبة لمؤسساتهم، مما يقلل من تكاليف تخطيط وتصميم وتطبيق الهيكليات، وذلك اعتماداً على حلول الأنظمة المفتوحة (Open Systems Solutions).

3-1-3 مشروعات برنامج الحكومة الالكترونية:

عمل برنامج الحكومة الالكترونية منذ عام 2001 على أطلاق العديد من المشاريع الالكترونية سعيا نحو أتمتة وتكامل جميع الأنشطة والخدمات الحكومية.

أولاً: بوابة الحكومة الالكترونية الأردنية:

أطلق برنامج الحكومة الالكترونية الموقع الرسمي للحكومة الالكترونية الأردنية على الانترنت تحت اسم (بوابة الحكومة الالكترونية الأردنية) www.Jordan.gov.jo نهاية عام 2006 ليكون نقطة اتصال ومدخلا موحدا للمستخدمين والمواطنين للحصول على المعلومات العامة التي تهمهم.

إذ تُعد بوابة الحكومة الالكترونية الأردنية أحدى المكونات الأساسية للحكومة الالكترونية في الأردن، حيث أنها تمكن المواطنين ورجال الأعمال وموظفي الحكومة من البحث عن المعلومات المتعلقة بالحكومة والحصول على الخدمات الالكترونية التي تقدمها الحكومة الأردنية، وباللغتين العربية والإنكليزية وعلى مدار الساعة.

يحتوى الموقع على صفحات خاصة بكل وزارة /دائرة /مؤسسة حكومية يتوفر من خلالها معلومات دقيقه عن الخدمات الإلكترونية ومدخلاً للوصول إليها، وبإمكان المستخدم العمل على إتمام المعاملات الالكترونية المختلفة من خلال موقع البوابة،ومن أهم القطاعات التي تخدمها الحكومة الالكترونية: المواطنين، القطاع الخاص، الحكومة.

ثانياً: خدمة اسأل المتوفرة على البوابة www.Jordan.gov.jo

تمكن هذه الخدمة المواطن الأردني من التواصل المباشر مع المسئولين في الحكومة الأردنية من خلال الرابط ألالكتروني المتوفر على البوابة،حيث توفر هذه الخدمة نقطه الاتصال لجميع مستخدمي البوابة للحصول على معلومات أضافية أو الاستعلام عن خدمات المؤسسات الحكومية أو تقديم شكاوي أو مقترحات.

ثالثاً: أكشاك الحكومة الالكترونية www.Jordan.gov.jo

يسعى برنامج الحكومة الالكترونية إلى توسيع قاعدة استخدام الخدمات الالكترونية وسبل الوصول إليها من قبل المواطنين، ويعمل البرنامج على تركيب أكشاك الحكومة الالكترونية وتشغيلها في الدوائر والمؤسسات الحكومية ومؤسسات القطاع الخاص الكبيرة وبعض المناطق العامة للإسهام في سد الفجوة الرقمية ونشر ثقافة الحكومة الالكترونية وتوسيع قاعدة استخدام الخدمات الالكترونية المختلفة للوصول إلى اكبر شريحة من شرائح المجتمع الأردني وتخفيف العبء وضغط المراجعين على الدوائر الحكومية.

ويستطيع المواطن من خلال هذه الأكشاك وعن طريق شاشات مبسطه سهلة الوصول لجميع المعلومات والخدمات الالكترونية المطبقة والفعالة على بوابة الحكومة الالكترونية وتم تركيب حوالي 150 كشك في عددا من الوزارات والدوائر الحكومية وبعض المؤسسات العامة وربطها جميعا بمركز عمليات الحكومة الالكترونية والعمل على إدامة تشغيلها عن بعد.

رابعاً: بوابة الدفع الالكترونية الأردنية www.Jordan.gov.jo

تعد بوابة الدفع إحدى المكونات الأساسية للبنية التحتية للحكومة الالكترونية وحجر الأساس في بناء وتطوير المعاملات الالكترونية، وتشكل إحدى أهم الخدمات المشتركة

(shared service) التي عمل برنامج الحكومة الالكترونية على تطويرها وتشغيلها وإداراتها، وتتيح البوابة للدوائر الحكومية تقديم خدمة الدفع الالكتروني كجزء من خدماتهم الالكترونية لمتلقي الخدمة عبر نظام فعال وموثوق لعملية الدفع الالكتروني بطريقة أمنة وسهلة.وتمكن البوابة المواطنين من دفع رسوم معاملاتهم الحكومية من أي مكان وفي أي وقت دون الحاجة لزيارة الدائرة الحكومية بحيث يمكن من خلال هذه البوابة لجميع مزودي خدمات الدفع الالكتروني المؤهلين (من البنوك، ومؤسسات خدمات مالية) ،تقديم خدماتهم للدفع الالكتروني عبر البوابة بعد الربط عليها.

أ-خدمات وطرق الدفع التي توفرها البوابة الإلكترونية:

تم تطوير بوابة الدفع الإلكتروني لتقدم للمستخدم مختلف أنواع وطرق الدفع حسب احتياجات المستخدم (المواطنين ورجال الأعمال والمؤسسات المختلفة). وتوفر البوابة طرق الدفع التالية:

- التحويل المالي الالكتروني من حساب لحساب (Account to Account)
- الدفع عن طريق بطاقات الائتمان (Credit Cards) وتشمل بطاقات فيزا وماستركارد وأمريكان إكسبرس
- بطاقات القيد الفوري (Debit Cards) بطاقات فيزا إلكترون وماستركارد إلكترونيك
- الدفع النقدي من خلال مراكز موزعة في كافة مناطق المملكة (Cash Payment)
- البطاقات المدفوعة مسبقاً (Prepaid Cards)
- الدفع عن طريق الـــهاتف النقال

إن البرنامج قد قام وبمساعدة لجنة وطنية متخصصة من المؤسسات المعنية (وزارة المالية وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبنك المركزي وديوان المحاسبة) بمفاوضة

الشركات وصياغة وتطوير اتفاقية بين الحكومة الأردنية ومزودي خدمات الدفع تحدد حقوق وواجبات والتزامات جميع الفرق المعنية من مقدم الخدمة (المؤسسة المعنية) ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ومزود خدمة الدفع (القطاع الخاص) وقد تم تعديل النظام المالي بما يتناسب مع أساليب و طرق الدفع الإلكترونية.

وتعمل ألان شركتان محليتان وهما شركة المركزية لخدمات الدفع الإلكتروني Payment Centric وائتلاف فيزا الأردن والخدمات الفنية للكمبيوتر (PAYNET) لتوفير خدمات الدفع الإلكتروني كمزودين معتمدين لخدمات الدفع الإلكتروني للحكومة الأردنية.

ب-فوائد بوابة الدفع الإلكترونية الأردنية:

أحد أهم ميزات بوابة الدفع الإلكترونية الأردنية هي توفير نظام مركزي موحد يمكن جميع المؤسسات الحكومية من تفعيل خدمة الدفع الالكتروني لخدماتهم الالكترونية ،وتوفير طرق متعددة للارتباط والتخاطب الالكتروني مع الخدمات الإلكترونية ومُزَوِدي خدمات الدفع الإلكتروني.

أما بالنسبة لفوائد الخدمة للمواطن والمستخدم فستمكن البوابة المواطن من استكمال معاملاته الحكومية (لبعض الخدمات) دون الحاجة لمراجعة المؤسسات أو الدوائر الحكومية حيث ستوفر بوابة الدفع خدمات متكاملة وسهلة للمواطن والمستخدم وستشجع عمليات الدفع باستخدام طرق دفع إضافية وسهلة تساعد على توفير الوقت والجهد على المواطن.

خامسا: بوابة الرسائل القصيرة: www.Jordan.gov.jo

تعد احد مشاريع الحكومة الالكترونية، وهي تهدف إلى زيادة قنوات الاتصال والتواصل مع المواطن ومستخدمي الخدمات الحكومية، وجاء اختيارها ضمن برنامج الحكومة

الالكترونية باعتبارها الأكثر انتشاراً وتواصلاً مع جميع شرائح المجتمع الأردني مما سيؤدي إلى رفع جودة الخدمات الحكومية وزيادة فاعليتها.

إن بوابة الرسائل القصيرة تقدم خدمات حكومية من قبل المؤسسات والدوائر الحكومية للمواطن الأردني من خلال نوعين من الرسائل القصيرة هي:

1- **رسائل دفع المعلومات باتجاه المستخدم** Push : وهي الرسائل التي يتم إرسالها من قبل الدوائر الحكومية إلى المواطنين دون أن يطلبها المواطن مثل الرسائل التذكيرية وحملات التوعية وغيرها حيث تم حتى الآن ربط 35 مؤسسة حكومية بهذه الخدمة.

2- **رسائل سحب المعلومات من قبل المستخدم** Pull: وهي الرسائل التي يرسلها المواطن لطلب معلومة معينة ومن ثم يستقبل المواطن رسالة متعلقة بالمعلومة التي استعلم عنها من الدائرة المعنية.

وللمواطن الحرية في أن يستعلم لمرة واحدة فقط أو أن يشترك في الخدمة لاستلام رسائل قصيرة بشكل دوري من الدائرة المعنية، كما أن الرسائل المرسلة من نوع Push يتحملها برنامج الحكومة الالكترونية نيابةً عن جميع الدوائر و المؤسسات الحكومية أما الرسائل المرسلة من نوع Pull فيتحمل تكلفتها المواطن الأردني.

وفيما يتعلق بالخدمات المتوفرة حالياً هي 14 خدمة تقدم من خلال 8 مؤسسات حكومية حيث يتم تقديم رخص المركبات من دائرة ترخيص السواقين، والترتيب التنافسي من ديوان الخدمة المدنية، ومخالفات المركبات والشكاوي من أمانة عمان، والاستعلام عن جمرك السيارات وحالة الأمانات الجمركية، ورقم عضوية وأرصدة الإدخال المؤقت وكفالات الترانزيت من الجمارك، والرصيد الضريبي للإفراد والشركات من دائرة ضريبة الدخل

والمبيعات، والإعلانات من مؤسسة الإسكان والتطوير الحضري، وفواتير المياه من شركة مياهنا، وتوقعات حالة الطقس من دائرة الأرصاد الجوية.

سادساً البطاقة الذكية: www.Jordan.gov.jo

تعد أحد مشاريع الحكومة الإلكترونيةالتي تهدف إلى المساهمة في تقديم وسيلة أفضل وأسرع وأكثر أمناً للمؤسسات الحكومية وللمواطن على حد سواء وذلك من خلال التحقق الآلي من الهوية الشخصية للمواطن (E-Authentication)، وزيادة الترابط والتكامل بين المؤسسات الحكومية وتشجيع المواطن على استخدام الخدمات الالكترونية بالإضافة إلى تعزيز البنية التحتية للتعاملات الالكترونية، كما تهدف إلى توفير بطاقة متعددة الاستخدامات لاستيعاب عدد من التطبيقات الخاصة بالمؤسسات الحكومية المختلفة لضمان أكبر عدد من المستفيدين من البطاقة مما سيوفر الجهد والموارد على الحكومة مع ضمان سرية وخصوصية المعلومات الشخصية للمستخدم وحمايتها من عمليات التزوير والتخريب.

وتعمل البطاقة الذكية على زيادة العمر الافتراضي لبطاقة الأحوال المدنية لتغطي الفترة القانونية (10 سنوات) من دون تعرضها للتلف، بالإضافة إلى تحسين وضمان عمليات التعرف الشخصي على الأفراد بطريقة الكترونية واستخدام آليات مطابقة أكثر أمناً، كما سيؤدي استخدامها أيضا إلى زيادة انتشار واستخدام الخدمات الالكترونية عبر تفعيل عمليات التعرف الشخصي والمطابقة الإلكترونية، بالإضافة إلى تحسين أداء المؤسسات الحكومية من خلال تبسيط إجراءات العمل فيها وزيادة الشفافية،ويمكن أن يؤدي ذلك إلى تخفيض وقت تقديم الخدمة، وتحسين التكامل بين المؤسسات وزيادة الثقة بين المواطن والحكومة.

وتتطلع وزارة الصحة للاستفادة من البطاقة الذكية في عملية صرف الأدوية للمواطنين ومتابعة حالاتهم المرضية من خلال تزويد البطاقة بالمعلومات الصحية الأساسية

واللازمة لمتابعة حالة المريض، بالإضافة إلى أسماء الأدوية التي يتناولها ومقادير تلك الأدوية وتواريخ صرفها، مما يعني مزيداً من السيطرة على عملية صرف الأدوية والتقليل من الهدر الحاصل حالياً في صرفها، عدا عن أن البطاقة ستكون أيضاً بديلاً لبطاقة التأمين الصحي وهذا يؤدي أيضاً إلى سهولة الحصول على الخدمة الصحية.

سابعاً: مركز الاتصال الوطني للخدمات الحكومية: www.Jordan.gov.jo

يهدف هذا المشروع إلى تقليل الوقت اللازم للحصول على الخدمات الحكومية وتبسيط الإجراءات والعمليات بما يخدم تقديم الخدمات، والذي من شأنه أن يعمل على تطوير وتحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطن، وتعزيز الشفافية في التعاملات الحكومية، كما سيعمل مركز الاتصال على توفير الخدمات الحكومية من خلال وسائل اتصال متاحة للجميع وهي الهاتف، البريد الإلكتروني، الرسائل القصيرة، كما سيوفر الدعم اللازم للخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل الحكومة، ويقلل الوقت اللازم للحصول على الاستفسارات والردود، وأيضاً الحد من ضرورة تواجد المواطن فعلياً في المؤسسة للحصول على المعلومة المطلوبة، ويتيح مركز الاتصال الفرصة للاستفسار وتوفير المعلومات في أوقات خارج أوقات الدوام الرسمي وفي أيام العطل الرسمية أيضاً، وبنفس الآلية التي يتم بها تقديم الخدمات الحكومية للمواطن من خلال مركز اتصال موحد.

ويتم استخدام أحدث التقنيات في مراكز الاتصال لضمان سرعة وجودة وكفاءة سير الأعمال، بالإضافة إلى كفاءة وحداثة وسرية قاعدة المعلومات لتكون أداة فاعلة وكفؤة، كما تم توظيف موظفين مؤهلين وعلى دراية تامة بأخلاقيات وسلوكيات مهنة التعامل المباشر مع الجمهور لتسيير العمل، مما يجعل المواطن يقضي أقصر وقت ممكن في تسيير معاملاته الرسمية.

والجدير بالذكر أن مركز الاتصال الوطني للحكومة الإلكترونية سيخدم مباشرة خمسة عشرة وزارة ودائرة حكومية كمرحلة أولية، وسيقوم بعملية الرد على استفسارات ومتابعة معاملات المواطنين الحكومية، مما يحقق أهم الأهداف الوطنية لمشروع الحكومة الإلكترونية الذي يعتبر مركز الاتصال واحداً من أهم مكوناته.

ثامناً: مشروع التدريب والتوعية لضباط أمن وحماية المعلومات: www.Jordan.gov.jo

يسعى مشروع التوعية بأمن المعلومات إلى نشر مبادئ وأسس الوعي الأمني الخاص بأمن المعلومات لدى جميع موظفي الدولة، من أجل الحفاظ على جميع الموارد المعلوماتية التي تعود ملكيتها للمؤسسات الحكومية خاصة وللحكومة عامة. ويشمل المشروع على عقد المشاغل التدريبية وورش العمل لتحقيق الأهداف المنشودة، بعد أن تقرر أن يحمل قسم أمن وحماية المعلومات في برنامج الحكومة الإلكترونية الأردنية على عاتقه مسؤولية التخطيط والتجهيز لعقد هذه الفعاليات داخل الوزارة لأنه أقدر على تحديد احتياجات المؤسسات الحكومية بصفته مصدر سياسات أمن المعلومات في برنامج الحكومة الإلكترونية.

إن التدريب على تطبيق أفضل الممارسات المتعلقة بأمن المعلومات في الدوائر الحكومية، بما يتضمنه ذلك من موظفين ومدراء ومستخدمين على اختلاف مراكزهم ووظائفهم، سيوفر الوعي الكافي لحماية الموارد المعلوماتية والتعامل معها بطريقة تؤدي إلى تقليل المخاطر والتهديدات التي يمكن أن تصيب الخدمات المقدمة من الدوائر سواءً عن طريق الحكومة الإلكترونية أو عن طريق الخدمة المباشرة للمواطنين. وقد تم تدريب 60 جهة حكومية حتى الآن، واستكملت الوحدة تدريب بقية الجهات حتى نهاية عام 2008.

3-1-4 الإطار القانوني والقواعد التشريعية الداعمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الأردن:

أصدرت الإرادة الملكية السامية إطاراً قانونياً لتنظيم المعاملات الإلكترونية والتحول إلى الحكومة الإلكترونية ضمن أسس وضوابط وسياسات تستهدي بها المؤسسات الحكومية والخاصة في تحقيق الحكومة الإلكترونية،ويهدف القانون إلى تسهيل استعمال الوسائل الإلكترونية في إجراء المعاملات (قانون المعاملات الإلكترونية، 2001)، إذ تضمن القانون أحكاماً عامة تتعلق بالسجل والعقد والتوزيع الإلكتروني والسند الإلكتروني القابل للتحويل والتحول الإلكتروني للأموال، فضلاً عن العقوبات التي تفرض على مخالف القانون، كما حددت بموجب القانون ضمن سياقات إجراءات التوثيق وشهادة التوثيق وغيرها.

وتم التأكيد على مراعاة تطبيق القواعد والأعراف الدولية ذات العلاقة بالمعاملات الإلكترونية التي تعتمدها أي دائرة حكومية أو مؤسسة رسمية،كما حددت مواد قانونية تشير إلى معايير إنشاء العلاقات بين المتعاملين على أساس إلكتروني، وكذلك حدد القانون الشروط الواجب توافرها في السجل الإلكتروني والعقد الإلكتروني والرسالة الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني وما يترتب عليها جميعاً من آثار قانونية، ولقد حددت بهذا الغرض نحو (41) مادة قانونية وتفرع عنها العديد من المواد الفرعية وتفصيلات دقيقة حول إجراء المعلومات، وهو من أوائل القوانين في الوطن العربي.

3-2 المبحث الثاني: واقع ممارسات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدوائر الحكومية المبحوثة

3-2-1 المقدمة:

تبنت الحكومة الأردنية مفهوم الحكومة الالكترونية وتكنولوجيا المعلومات على نحو شامل حيث تعكس كثافة المواقع لمختلف المؤسسات الوطنية المرتبطة بشبكة الانترنت وصفحاتها التعريفية لأنشطتها سعياً نحو تسهيل وصول المواطنين إليها ومدى اهتمام الدولة بتطبيق الحكومة الالكترونية.

وبناءاً على تقرير الأمم المتحدة لعام 2007 حول واقع الحكومة الالكترونية ضمن 182 دولة فقد قام الأردن بقفزة كبيرة حيث احتل المركز 15 لعام 2007 في حين كان يحتل المركز90 في عام 2005، لقد أكد الأردن وبشكل مستمر على بناء الأنموذج الأردني الجديد والمضي قدماً نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ورفد الاقتصاد الوطني وتحسين مستوى حياة المواطنين وتفعيل الجاهزية الالكترونية.

لقد عملت المؤسسات والدوائر الرسمية الحكومية ومنذ انطلاق المبادرة الملكية بتبني مشروع الحكومة الالكترونية وتسخير التكنولوجيا وتطوير قدرة الموارد البشرية وتطوير كل ما من شأنه أن يطور القطاع العام وتحقيق ألأتمتة والتحول إلى الاقتصاد المعرفي/الرقمي. (www.Jordan.gov.jo)

تحاول الباحثة في هذا المبحث الوقوف على دور الحكومة الإلكترونية في تحديث وتطوير منظمات القطاع العام والإطلاع على واقع وممارسات الدوائر الحكومية المبحوثة وانجازاتها في مجالات الدراسة الأربعة والمتمثلة بتنمية الموارد البشرية وتحسين العمليات الإدارية

وجودة الخدمات المقدمة للجمهور وتعزيز الشفافية والمشاركة، وفيما يلي الدوائر الحكومية المركزية المبحوثة وأهم الإنجازات:

3-2-2 دائرة العطاءات الحكومية: http//:www.gtd.gov.jo

أنشئت دائرة العطاءات الحكومية عام (1982)، ويترأسها مدير عام يعين بقرار من مجلس الوزراء ويرتبط إداريا بوزير الأشغال العامة والإسكان، ولقد سعت هذه الدائرة منذ تأسيسها إلى أداء كل الإجراءات المتعلقة بعطاءات الأشغال والخدمات الهندسية بكل شفافية وكفاءة وإتاحة الفرص المتساوية والعادلة لجميع المناقصين المؤهلين و تتمثل أهداف هذه الدائرة بتحديث وتطوير إجراءات المناقصات الإنشائية الحكومية و إجراءات ترخيص وتصنيف وتأهيل المناقصين والتشريعات الإنشائية الوطنية، بما يتواءم مع المستجدات المحلية والإقليمية والعالمية.

تعمل دائرة العطاءات الحكومية في إطار مشروعها في برنامج الحكومة الالكترونية على تبسيط وتطوير وتسريع إجراءات خدماتها لذوي العلاقة من مقاولين ومستشارين هندسيين ومؤسسات حكومية وشبه حكومية وخاصة وكما تهدف إلى تحديث وتطوير منهجيات المتابعة والتوثيق والاستخدام للبيانات والمعلومات والدراسات المتعلقة بقطاع الإنشاءات الوطني والعمل على إصدار نظام مشتريات حكومية موحد.

إنجازات دائرة العطاءات الحكومية في مجال الحكومة الإلكترونية (الخطة الإستراتيجية لدائرة العطاءات الحكومية، 2008)

لقد احتضنت دائرة العطاءات الحكومية فكرة الإدارة الإلكترونية منذ عام (1996)، حيث باشرت بإعداد برنامج تسويقي للمعلومات من خلال شبكة المعلومات العالمية (الانترنت) بالتعاون مع إحدى الشركات المتخصصة في ذلك المجال، وتمتلك الآن دائرة العطاءات

الحكومية موقعاً مميزاً على شبكة الانترنت www.gtd.gov.jo يقدم معلومات على مدار الساعة باللغتين العربية والإنجليزية أهمها: معلومات عن حجم العمل بقطاع الإنشاءات والمقاولين والمستشارين ونشر إعلانات المناقصات والملاحق وغيرها ووثائق عطاءات الخدمات الهندسية وتصنيف المقاولين وخدمات ترخيص وتصنيف وتأهيل المقاولين والاستشاريين. ، وفيما يلي المشروعات الالكترونية للدائرة في المجالات التالية:

أولاً: تنميةالموارد البشرية

لقد عملت دائرة العطاءات الحكومية على توفير سهولة الاتصال والتواصل بين الموظفين والإدارة من خلال شبكة اتصال داخلية، وتم أيضا أرشفة ملفات شؤون الموظفين وسعت الدائرة أيضا إلى تطوير مهارات موظفيها من خلال أشراكهم بدورات متخصصة وورش عمل تدريبية في مجال برنامج الحكومة الالكترونية .

ثانياً: تسهيل العمليات الإدارية

لقد عملت دائرة العطاءات الحكومية على أرشفة جميع أعمال الدائرة إلكترونياً وتزويد شبكة الدائرة بنظام work flow لتدفق الإجراءات الكترونيا تمهيدا لتنفيذ منهجية (إدارة بدون ورق) في كافة أعمال الدائرة، التي ستمكن الموظف من التواصل مع أدارته والمواطن لضمان جودة سير الإعمال وتحديث وتطوير منظومة المزود الرئيسي والشبكة المحلية في الدائرة وفق احدث المواصفات، كما تتم عملية إغلاق صندوق العطاءات إلكترونياً. بالإضافة إلى فتح العروض ببث مباشر على موقع الدائرة و توثيق الجلسات الكترونيا.

ثالثاً: تحسين الخدمات المقدمة للجمهور

تسعى دائرة العطاءات الحكومية إلى توفير وقت المواطن وتسهيل أعماله حيث وفرت العديد من الخدمات التي يمكن الحصول عليها من خلال الهواتف المحمولة منها خدمة متابعة معلومات المناقصات والمناقصين بواسطة الرسائل القصيرة (SMS)،وخدمة(web conference) بالصوت والصورة، وخدمة (Wap) لمتابعة المعلومات والخدمات المنشورة على موقع الدائرة الالكتروني، وخدمة (Vido Streaming) لمتابعة إجراءات فتح عروض المناقصات بالصوت والصور.

ولعل أيضا من أهم المشاريع الالكترونية التي أنجزتها الدائرة هي تطوير خدمة الانترنت من خلال زيادة سرعته من kb/s512 إلى kb/s1024 وذلك للتسهيل على المستخدمين للدخول إلى موقع الدائرة على شبكة الانترنت، كما تم تطوير خدمة البث الحي المباشر بإضافة سرعة ثالثة لتحسين خدمة مشاهدة الصوت والصورة بوضوح أفضل لمن تتوفر لديه تجهيزات أفضل من المستخدمين.

رابعاً: تعزيز المشاركة والشفافية:

إن دائرة العطاءات الحكومية تتطلع للوصول إلى مرحلة تضمن أمن وسلامة تقديم عروض المناقصات المالية من خلال الانترنت والارتقاء بمستوى المقاولين والاستشاريين على المستوى المحلي والإقليمي والعالمي، ونشر الإعلانات المتعلقة بالترخيص وتفعيل دور E-government من خلال نشر الإعلانات المتعلقة بالتأهيل ومراسلة الاستشاريين الكترونياً سعيا نحو تقديم عروض آمنة تجعل المناقص مطمئن.

3-2-3 دائرة الجمارك الأردنية (www.lcustoms.gov.jo):

تم إنشاء أول دائرة جمركية في عام (1923) وسميت مديرية المكوس والإحصاء العام، وارتبطت إدارياً برئاسة مجلس المستشارين (رئاسة الوزراء) وكان هدفها الإحصاء والمعاينة وجمع الإيرادات عن البضائع الواردة إلى البلاد، وفيما يتعلق بالتشريعات فقد صدر أول قانون ينظم عمل الجمارك عام (1926)، سمي قانون الجمارك والمكوس. (التقرير السنوي لدائرة الجمارك الأردنية، 2007).

ومنذ تأسيس الجمارك أنشئت عدة مراكز جمركية، وتزايد إنشاء هذه المراكز نتيجة للتوسع الكبير في الحركة التجارية إضافة إلى الرغبة المبكرة في تقديم خدمات جمركية أفضل، إلى أن بلغ عددها حالياً نحو (26) مركزاً جمركياً مختلفاً يمكن تصنيفها إلى ثلاث أقسام رئيسية هي: (مراكز تخليص، مراكز حدود، مراكز بريدية).

وتتمثل أهدافها الإستراتيجية بـــ:

1. تسهيل حركة المسافرين والبضائع، ومكافحة الأنشطة التجارية غير المشروعة أضافه الى تطوير البنية التحتية والهيكلية والأداء العام للجمارك الأردنية.

كما تسعى دائرة الجمارك العامة من خلال عملها إلى تحقيق الأهداف الإستراتيجية التالية:

(1) المساهمة في النمو الاقتصادي والتجاري للمملكة.

(2) حفز وحماية المصالح الاقتصادية للمملكة الأردنية الهاشمية.

(3) رفد خزينة الدولة بالإيرادات.

(4) مراقبة حركة المسافرين والبضائع ووسائط النقل العابرة لحدود المملكة.

(5) مكافحة التهريب والأنشطة التجارية غير المشروعة.

(6)حماية المجتمع المحلي والبيئة.

إنجازات دائرة الجمارك الأردنية في مجال الحكومة الإلكترونية:

باشرت دائرة الجمارك العامة تطبيق برنامج الحكومة الالكترونية في الدائرة كأحد مكونات برنامجها الجمركي الشامل حيث أنشئ أول موقع الالكتروني للدائرة باللغتين العربية والإنجليزية عام 1998 حيث كان يستعرض من خلاله أهم مهام وخدمات الدائرة ومعلومات تعريفيه عامه وشامله، وفيما يلي المشروعات الالكترونية للدائرة في المجالات التالية:

أولاً: تنمية الموارد البشرية:

الاستمرار بتطبيق وصيانة نظام إدارة رأس المال البشرية، وتطبيق مفهوم التدريب في موقع العمل وانجازه في العديد من المراكز الجمركية بما ينعكس إيجاباً على أداء الموظفين وإنجاز بطاقات الوصف الوظيفي لموظفي الجمارك الأردنية وتطوير الكادر الوظيفي من خلال استقطاب تعيينات جديدة بما يزيد على 450 موظفاً حتى عام 2008.

ثانياً: تسهيل العمليات الإدارية

1. لقد سعت دائرة الجمارك الأردنية ومنذ تبنيها تطبيق برنامج الحكومة الالكترونية إلى تطبيق الكثير من الأمور والبرامج التي تسرع الإجراءات اللازمة وتختصر الكثير من الخطوات التي كانت بالسابق تثقل المواطن وتعرقل سرعة الإنجاز للموظف وتحسن من أداء العاملين، كما سعت نحو حوسبة العديد من الأنظمة الجمركية، بغية تسهيل وتبسيط الإجراءات على متلقي الخدمات مثل نظام تقييم المخاطر، ونظام الإدخال المؤقت، ونظام العهدة، ونظام الحوافز، ونظام الديوان العام وغيرها، بالإضافة إلى تطبيق نظام التعرفة المتكاملة من خلال الانترنت والذي ساهم في التسهيل على القطاع الصناعي والتجاري والمواطنين، كما تم أيضا ربط جميع الموظفين العاملين

بالدائرة مع شبكة الانترانت التي وفرت سهولة الاتصال والتواصل بين الموظفين والإدارة ويتم الآن العمل على توفير إمكانية الدخول للموظف لموقع العمل وهو خارج الدائرة، وكذلك تمت أرشفة الملفات حيث أنها تقسم إلى قسمين قسم يخص المتعاملين من داخل الدائرة أي الموظفين وقسم يخص المتعاملين من خارج الدائرة أي الشركات.

ثالثاً: تحسين الخدمات المقدمة للجمهور:

لعل من أهم المشاريع الالكترونية التي أنجزتها الدائرة هي نظام الاستفسار عن المعاملات الجمركية لشركات التخليص والرسوم الجمركية والأمانات الجمركية، بالإضافة إلى الدليل الشامل الذي من خلاله يمكن الاستعلام عن جميع المصطلحات والمعلومات الجمركية التي كانت بالسابق مقتصرة فقط على الموظفين ذوي الخبرة الطويلة وما يسببه غياب أحدهم من إشكالية، لذا يعتبر مشروع الدليل الجمركي الشامل لبنة أساسية في هذا السياق لكونه يوفر قاعدة معلومات جمركيه واقتصادية متخصصة وشاملة لكل ما يتعلق باستيراد السلع إلى المملكة أو التصدير منها بما في ذلك معرفة المهتمين لفرص وصول الصادرات الأردنية إلى أسواق الدول الأخرى وحصولها على معاملة تفضيلية، ولكونه يوفر وسيلة للمهتمين لمعرفة المتطلبات الخاصة بكل إجراء، ويعطي الموظف المختص قاعدة واسعة للإجابة عن الاستفسارات مباشرة من خلال البريد الإلكتروني أو بالهاتف أو بالفاكس، ويوفر إمكانية الاطلاع على جميع البلاغات والتعاميم والتعليمات الصادرة عن الدائرة بالإضافة إلى ما يوفره موقع الدائرة من إجابة عن جميع الأسئلة من خلال البريد الالكتروني.

كما تقدم دائرة الجمارك الأردنية الكثير من الخدمات للجمهور من خلال موقعها على الانترنت مثل:

العطاءات، المزاد العلني، خدمة الإدخال المؤقت التي يقصد بها تعليق استيفاء الرسوم الجمركية والرسوم والضرائب الأخرى وضريبة المبيعات لحين الانتهاء من الغاية التي تم إدخال البضائع من أجلها ولحين إعادة التصدير حيث كانت بالسابق يشكل تقديمها ميدانيا تكلفه وجهد للموظفين والجمهور المتعامل بتلك الخدمة من حيث حجم الوقت المراد للانجاز وكمية الورق المراد للحصول على تلك الخدمة، وبكل يسر وسهولة أيضا يستطيع المواطن الحصول من خلال موقع الدائرة على الخدمات التالية.

1. خدمة الاستفسار عن المعاملات الإلكترونية.
2. خدمة التعرفة الجمركية المتكاملة.
3. خدمة الكفالات.
4. تقديم خدمه sms حيث يستطع أصحاب العلاقة الاستفادة من خدمات الموقع الالكتروني فما عليهم إلا تسجيل اسم شركتهم داخل الموقع وبعد ذلك بإمكانهم متابعه إعمالهم من خلال الخلوي من خلال إرسال رسالة قصيرة إلى الموقع.
5. خدمة الدفع الالكتروني من خلال الموقع ولكن تم إيقاف هذه الخدمة من وقت قريب وذلك لعدم ثقة المتعاملين أصحاب العلاقة لحد ألان بالدفع الالكتروني، ولكن ألان تعمل وزارة الاتصالات على استحداث بوابة الالكترونية للدفع،حيث سيتم ربط مختلف الدوائر والمؤسسات الحكومية عليها ليستطيع الجمهور من خلالها دفع المبالغ المالية المترتبة عليهم.
6. بدأت الجمارك الأردنية بالتطبيق الفعلي لنظام التخليص الجمركي المحوسب اسيكودا العالمي (Asycuda World) في مركز جمرك معبر وادي الأردن حيث يمكن المتعاملين مع الجمارك الدخول إلى نظام الاسيكودا العالمي من خـــــلال موقع الجمارك

الأردنية على شبكة الانترنت (www.customs.gov.jo) لإدخال البيانات الجمركية المختلفة واستفساراتها من أي مكان في العالم.

7. بدأت الجمارك الأردنية بالتطبيق التجريبي لنظام مراقبة وإدارة شاحنات الترانزيت الالكتروني عبر الأقمار الصناعية بين جمرك جابر والعمري ما يطلق بنظام التتبع الالكتروني أن هذا النظام هو الأول من نوعه في المنطقة والعالم ويهدف إلى تسهيل الإجراءات الجمركية و تقليل زمن تواجد الشاحنات في المراكز الحدودية وتسريع حركة شاحنات الترانزيت عبر المملكة من خلال تسخير احدث تقنيات الاتصالات والسيطرة والمراقبة عبر الأقمار الصناعية في خدمة العمل الجمركي والذي سوف يساهم في الحد من التهريب وخدمة الأمن الاجتماعي والاقتصادي للمملكة ويشمل تركيب أنظمة المراقبة على عشرات الشاحنات المتجه من جابر إلى العمري وعشرات الشاحنات المتجهة من العمري إلى جابر حيث تتم مراقبتها من خلال غرفة السيطرة والتتبع المركزية في عمان، وذلك لكشف التجاوزات والمخالفات الجمركية التي ترتكبها هذه الشاحنات أثناء عبور المملكة والتعامل معها بالتعاون مع دوريات مكافحة التهريب،و سيتم تطبيق هذا النظام بعد استكمال المرحلة التجريبية في جميع المراكز الجمركية الحدودية.

رابعاً: تعزيز المشاركة والشفافية:

تسعى دائرة الجمارك الأردنية إلى بناء الثقة المطلقة مع المواطن من خلال الوضوح والصراحة في الإجراءات وإعطاء المواطن المعلومات اللازمة وبطريقة يستطيع فهمها، وفسح المجال له لإبداء الرأي و الإبقاء على جسور التواصل سعيا نحو تقديم خدمات ذات جودة وكفاءة في أقل وقت وتكلفة.

3-2-4 دائرة الأراضي والمساحة. http: //www.dls.gov.jo

جاء تأسيس نواة دائرة الأراضي والمساحة في المملكة الأردنية الهاشمية بموجب قانون الأراضي العثماني الذي صدر عام 1274 هجرية الموافق 1857 ميلادية، حيث تم تأسيس دوائر معنية بتسجيل الأراضي سميت في ذلك الوقت بدوائر الطابو أو مصالح تسجيل الأراضي، إلى أن وصلت التسمية إلى دائرة الأراضي والمساحة بعد أن كانتا دائرتين منفصلتين، وقامت الدائرة خلال السنوات اللاحقة بأعمال المساحة وتسوية الحقوق والأمور التسجيلية وتوسعت في فتح مديريات التسجيل إلى أن أصبح عددها (32) مديرية تسجيل تغطي جميع أنحاء المملكة كما انتشرت فرق التسوية وعددها فرقتان تقوم بأعمال المسح وتحضير نقاط المثلثات التي تخدم أعمال الدائرة، وقد خطت الدائرة في اتجاه التطوير والتحديث والحوسبة لأعمالها خطوات واسعة في السنوات الأخيرة مما كان له اثر كبير في التسهيل على المواطنين وإنجاز أعمالها بسرعة وسهولة.

إنجازات دائرة الأراضي والمساحة في مجال الحكومة الإلكترونية

يقدم الموقع الالكتروني للدائرة معلومات باللغتين العربية والانجليزية حيث يستعرض من خلاله أهم مهام وخدمات الدائرة ومعلومات تعريفيه عامة وشاملة، ومن أهم الإنجازات التي قامت بها دائرة الأراضي والمساحة منذ تبني مشروع الحكومة الالكترونية على صعيد الدائرة نفسها وفي المجالات التالية:

أولاً: تنمية الموارد البشرية

رفع كفاءة العمل وتسهيل مهام الموظفين والمستفيدين على حدٍ سواء وذلك بحوسبة معظم إجراءات العمل للوصول إلى أنظمة معلومات رقمية شاملة ومتكاملة ومترابطة سعيا نحو تحسين الأداء الحكومي وزيادة الإنتاجية وأيضاً تمت أرشفة ملفات شؤون الموظفين

وأرشفة التعاميم، وإشراك الموظفين بدورات متخصصة وورش عمل ومؤتمرات بإدارة المعرفة وإستراتيجية الاتصالات وإضافة مكان مخصص على المكتبة الإلكترونية خاص بالتعاميم لإطلاع الموظفين على التعاميم كافة.

ثانياً: تسهيل العمليات الإدارية

عملت الدائرة ومنذ تبنيها البرنامج على تسهيل المعاملات الحكومية وذلك سعياً لتشجيع الاستثمار وتشجيع قطاع تقنية المعلومات والتجارة الالكترونية.

(1)تنسيق الجهود بين قطاعات الحكومة المختلفة وكذلك القطاع الخاص.

(2)وضع شاشة للاستعلام عن حركة المعاملات في غرفة المساحين المرخصين الموجودة في الدائرة وتعمل حالياً بشكل جيد جداً.

(3)تطوير الأنظمة المحو سبة باستخدام قواعد بيانات حديثة Oracle تتماشى مع توجه الدائرة لتتوافق مع المؤسسات المشمولة ببرنامج الحكومة الالكترونية.

(4)رفع كفاءة العمل وتسهيل مهام الموظفين والمستفيدين على حدٍ سواء وذلك بحوسبة معظم إجراءات العمل للوصول إلى أنظمة معلومات رقمية شاملة ومتكاملة ومترابطة.

(5)العمل على حوسبة سجلات تقدير القيم.

ثالثا: تحسين الخدمات المقدمة للجمهور

سعت الدائرة من خلال الموقع الالكتروني إلى تقديم الكثير من الخدمات إلى المهتمين وتوفير الوقت والكلفة والجهد حيث يقدم الموقع الخدمات التالية:

(1) إعداد مطوية (دليل خاص بمعاملة الإفراز).

(2) قائمة تفقدية خاصة بالأوراق الثبوتية المفروض توفرها في معاملة الإفراز.

(3)تركيب نظام الاصطفاف الآلي.

(4) خدمة الرسائل القصيرة SMS بالتنسيق مع وزارة الاتصالات.

(5) تقديم خدمة نموذج الإفراز حيث تم وضع نموذجين لتقديم الخدمة: الأول في مديريات التسجيل الريادية، والثاني في مديريات التسجيل الأخرى.

رابعاً:تعزيز المشاركة والشفافية

منذ تبني دائرة الأراضي والمساحة تنفيذ برنامج الحكومة الالكترونية سعت نحو تحسين الأداء الحكومي وزيادة الإنتاجية وضمان الشفافية في الإجراءات والخدمات التي تقدمها قطاعات الحكومة المختلفة و تحقيق درجة عالية من الأمن والخصوصية عند تبادل المعلومات وتوفير السرية على جميع مستويات طلب الخدمة.

3-2-5 دائرة الأحوال المدنية والجوازات http: //www.cspd.gov.jo

تعد دائرة الأحوال المدنية والجوازات مؤسسه حكوميه ذات استقلال إداري ومالي يديرها مدير عام يعين بقرار من مجلس الوزراء ويرتبط بوزير الداخلية، وتعتبر هذه الدائرة من دوائر الدولة الخدماتية التي لا غنى عنها لكل مواطن عن مراجعتها والاستفادة من خدماتها سواء كان لتوثيق بياناته أو الحصول على وثائقه الشخصية التي لابد منها لتيسير شؤون حياته والمحافظة على حقوقه ومكتسباته، فمنذ تأسيس دائرة الأحوال المدنية والجوازات في عام 1921

أهم انجازات دائرة الأحوال المدنية والجوازات في برنامج الحكومة الإلكترونية

أطلقت دائرة الأحوال المدنية والجوازات برنامج للحكومة الإلكترونية في مطلع عام 2005 حيث عملت الدائرة على إنشاء قاعدة بيانات وطنية شاملة وموثوقة ودقيقة تصلح للربط مع دوائر ومؤسسات الدولة،وذلك بهدف تقديم خدمات ذات جودة عالية تؤدي إلى اختصار الوقت والجهد على المواطن والموظف بحيث يستطيع المواطن الحصول على

الخدمة دون مراجعة الدائرة وأياً كان موقعه سواءً أكان داخل الأردن أو خارجه حيث أن هذه الخدمة متوفرة على مدار الساعة وطوال أيام السنة لأن المواطن يستطيع الحصول على الخدمة في الأعياد والعطل الرسمية. ويقدم الموقع الالكتروني للدائرة معلومات تعريفيه عامه وشامله باللغتين العربية والإنجليزية يستعرض من خلاله أهم مهام وخدمات الدائرة، ويوفر أمكانية الحصول والاطــلاع على أيــة معلــومــات يحتـــاجها المواطن وعلى كل ما هو جديد من قوانين وتشريعات وإجراءات وغيرها حيث يتم رفده دائما بكل ما هو جديد، وفيما يلي المشروعات الالكترونية للدائرة في المجالات التالية .

أولاً: تنمية الموارد البشرية

تعمل الدائرة على تطوير القدرات والمهارات لدى موظفي الدائرة في المجالات التقنية والإلكترونية من خلال عقد الورش التدريبية والمحاضرات التثقيفية التي تنعكس على أداء الموظف وتساعده على مواكبه العمل في برنامج الحكومة الإلكترونية، كما قامت دائرة الأحوال المدنية والجوازات بأرشفة شئون الموظفين إلكترونيا، وتسعى لجلب المزيد من الكفاءات للعمل لدى الدائرة.

ثانيا: تسهيل العمليات الإدارية

أطلقت دائرة الأحوال المدنية والجوازات بالتعاون مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ومركز الاتصال الوطني خدمة الاستفسار عن خدمات الدائرة عبر خط الهاتف المجاني رقم 5008080 حيث يمكن الاستفسار بالضغط على أرقام الهاتفِ لخدمات المواطنين الأردنيين وغير الأردنيين وكذلك أمكانيه التحدث مع موظف مركز الاتصال الوطني لمزيد من التساؤلات وبالطبع مثل هذا الإجراء قلل الكثير من التعقيدات الروتينية التي كان المواطن يعاني منها عند مراجعه الدائرة ووفر قاعدة اطلاع مهمة للمواطنين الذين

لا يتمكنون من التعامل مع التقنيات الحديثة، إذ يتمكن المواطن من خلال هذه الخدمة التعرف على جميع الوثائق المطلوبة والإجراءات المعتمدة للحصول على الخدمات دون الحاجة لمراجعه الدائرة والاستفسار شخصياً عن المعلومات بالإضافة إلى كون المعلومات لم تعد كالسابق حكرا على فئة معينه من ذوي الأقدمية بالعمل بل متاحة للجميع، كما يوفر موقع الدائرة أيضا هذه المعلومات وجميع الإجراءات، وحتى إمكانية الرد على التساؤلات والشكاوي إلى يتقدم بها المواطن.

ثالثا: تحسين الخدمات المقدمة للجمهور

أن السرعة والدقة هي من أهم الأمور التي سعت الدائرة إلى تحقيقها من خلال الخدمات التي تقدمها حيث أصبح لدى جميع مكاتب الدائرة تقريبا نظام الاصطفاف الآلي الذي سيعمل على تخفيض وقت تقديم الخدمة بالإضافة إلى أطلاق خدمة جديدة وهي أمكانية تجديد جواز السفر أو أية وثيقة رسميه من خلال البريد، فما على المواطن الا وضع الوثائق المطلوبة في مغلف ويرسلها بالبريد للدائرة الأحوال المدنية والجوازات وخلال فتره زمنية لا تتجاوز 24 ساعة يحصل على الوثيقة المطلوبة دون تكبد عناء مراجعة الدائرة شخصيا والانتظار في الدائرة لحين أنجاز المعاملة كما أن سعي الدائرة نحو أنشاء قاعدة بيانات شاملة سيوفر الجهد على المواطن وستساهم بسرعة الانجاز، وتسعى الدائرة أيضا نحو زيادة العمر الافتراضي لبطاقة الأحوال المدنية لتغطي الفترة القانونية (10 سنوات) من دون تعرضها للتلف، بالإضافة إلى تحسين وضمان عمليات التعرف الشخصي على الأفراد بطريقة الكترونية واستخدام آليات مطابقة أكثر أمنا توفر للمواطن الحصول على الكثير من الخدمات الالكترونية.

رابعا: تعزيز المشاركة والشفافية

ساعد برنامج الحكومة الالكترونية في تحسين أداء دائرة الأحوال المدنية والجوازات من خلال تبسيط إجراءات العمل فيها وزيادة الشفافية، وزيادة الثقة بين المواطن والحكومة وتوفير سبل التواصل بين الدائرة والمواطن واطلاع المواطن على كل ما هو جديد يخص الدائرة وفرصه إبداء الرأي و الحصول على التغذية الراجعة من المستفيدين لخدمات الدائرة.

الفصل الرابع

النتائج والتوصيات

4-1 تحليل ومناقشة بيانات الدراسة:

يتضمن هذا الفصل تحليل ومناقشة بيانات الدراسة التي هدفت إلى معرفة دور الحكومة الإلكترونية في تحديث وتطوير أداء منظمات القطاع العام الأردني من وجهة نظر شاغلي الوظائف الإشرافية، وسوف يتم تحليل نتائج الدراسة بالاعتماد على أسئلة وفرضيات الدراسة.

في سبيل الإجابة على أسئلة الدراسة المتعلقة بمعرفة أثر استخدام الحكومة الإلكترونية على تحديث وتطوير منظمات القطاع العام، فقد تم اعتماد المحك التالي لمعرفة مستوى أثر الاستخدام وفق المتوسطات الحسابية التالية:

- متوسط حسابي (3.50) فما فوق دال على أثر عالي (كبير)
- متوسط حسابي (2.5) أقل من (3.5) دال على أثر متوسط
- متوسط حسابي أقل من (2.5) دال على أثر ضعيف

4-1-1 وصف خصائص عينة الدراسة:

الجدول التالي يوضح الفئات والتكرارات والنسب المئوية لكل متغيرات الدراسة (المؤهل العلمي، التخصص، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخدمة، اسم الدائرة).

جدول (3)

توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغيرات(المؤهل العلمي، التخصص، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخدمة، اسم الدائرة)

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة
المؤهل العلمي	دبلوم	28	18.7
	بكالوريوس	99	66.0
	دراسات عليا	23	15.3
التخصص	علمية	55	36.7
	إنسانية	23	15.3

	اقتصاد وعلوم أدارية	72	48.0
المسمى الوظيفي	مدير	55	36.7
	نائب مدير/ مساعد مدير	20	13.3
	رئيس قسم/ شعبة	75	50.0
عدد سنوات الخدمة	اقل من 5 سنوات	34	22.7
	من 5-10 سنوات	34	22.7
	أكثر من 10 سنوات	82	54.7
اسم الدائرة	الجمارك	61	40.7
	العطاءات	14	9.3
	الأراضي	25	16.7
	الأحوال الدنية	50	33.3
المجموع		**150**	**100.0**

يظهر من جدول أعلاه رقم (3) أن نسبة الأفراد الحاصلين على مؤهل علمي "بكالوريوس" كانت (66.0)، بينما كانت نسبة الأفراد الحاصلين على مؤهل علمي "دبلوم" (18.7)، وكانت نسبة الأفراد الحاصلين على مؤهل علمي "دراسات عليا" (15.3)، وهذا يعطي مؤشرا جيدا على ازدياد الإقبال على رفع المستوى التعليمي أما فيما يتعلق بمتغير التخصص فكانت نسبة الأفراد الذين درسوا تخصصات "اقتصاد وعلوم إدارية" (48.0) أكثر من تخصصات أخرى، لأنه يتم تعيين كل شخص و تخصصه كون طبيعة العمل في هذه الدوائر تتطلب أكثر تخصصات الإدارية أما نسبة الأفراد الذين درسوا تخصصات "علمية" كانت (36.7)، ونسبة الأفراد الذين درسوا تخصصات "إنسانية" (15.3)، وفيما يتعلق بمتغير المسمى الوظيفي فبلغت نسبة الأفراد الذين يشغلون وظيفة "رئيس قسم/ شعبة" (50.0)، وبلغت نسبة الأفراد الذين يشغلون وظيفة "مدير" (36.7)، وبلغت نسبة الأفراد الذين يشغلون وظيفة "نائب مدير/ مساعد مدير" (13.3)، وفيما يتعلق بمتغير عدد سنوات الخبرة فقد بلغت أعلى نسبة للأفراد أصحاب الخبرة "أكثر من 10 سنوات" (54.7)، بينما بلغت النسبة للأفراد أصحاب الخبرة "أقل من 5 سنوات" والفئة "من 5-10 سنوات" (22.7)، وفيما يتعلق بمتغير

اسم الدائرة فكانت أعلى نسبة لدائرة "الجمارك" حيث بلغت (40.7) وذلك لان شاغلي الوظائف الإشرافية في دائرة الجمارك المركزية في عمان بلغ (61) موظفا، وبلغت نسبة الأفراد في دائرة "الأحوال" (33.3)، وبلغت نسبة الأفراد في دائرة "الأراضي" (16.7)، وبلغت نسبة الأفراد في دائرة "العطاءات" (9.3).

4-1-2 الإجابة على أسئلة الدراسة:

السؤال الأول: ما أثر استخدام الحكومة الإلكترونية من قبل منظمات القطاع العام على مجالات الدراسة مجتمعه معا من وجهة نظر شاغلي الوظائف الإشرافية؟

أن الجدول التالي يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لإجابات المبحوثين نحو أثر استخدام الحكومة الإلكترونية من قبل منظمات القطاع العام على مجالات الدراسة مجتمعه معا.

الجدول (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لمجالات الدراسة الأربعة

المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
الموارد البشرية	3.60	.76	عالية
العمليات الإدارية	3.86	.75	عالية
الخدمات المقدمة	3.99	.70	عالية
توفير المشاركة والشفافية	3.69	.70	عالية
المجالات مجتمعة	**3.77**	**0.74**	**عالية**

يبين الجدول أعلاه أثر استخدام الحكومة الإلكترونية في تحديث وتطوير أداء منظمات القطاع العام جاء بدرجة موافقة عالية للمجالات التي تناولتها الدراسة، حيث جاء مجال الخدمات المقدمة بالمرتبة الأولى حيث حصل على أعلى متوسط حسابي بلغ (3.99) وانحراف معياري (.70)، وهذا يدل على أن الخدمات التي تقدمها الحكومة الالكترونية للمواطن ذات جوده وكفاءة عاليه، وجاء في المرتبة الثانية مجال العمليات الإدارية بمتوسط

حسابي بلغ (3.86) وانحراف معياري (.75)، وفي المرتبة الثالثة مجال توفير المشاركة والشفافية بمتوسط حسابي بلغ (3.69) وانحراف معياري (.70)، وجاء في المرتبة الأخيرة مجال الموارد البشرية بمتوسط حسابي (3.60) وانحراف معياري (0.76).

السؤال الفرعي الأول: "ما أثر استخدام الحكومة الإلكترونية من قبل منظمات القطاع العام على تنمية الموارد البشرية من وجهة نظر شاغلي الوظائف الإشرافية؟"

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والمتوسط العام لجميع فقرات مجال الموارد البشرية، والجدول أدناه يوضح ذلك.

جدول (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لإجابات المبحوثين نحو أثر استخدام الحكومة الإلكترونية من قبل منظمات القطاع العام على تنمية الموارد البشرية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	7	إكساب الكادر مهارات جديدة ومفيدة في تقدم العمل	3.95	.83	عالية
2	10	توفير نظام اتصال ميسر ومفتوح بين كافة أفراد المنظمة وعبر وحداتها التنظيمية	3.89	.94	عالية
3	8	تحسين أداء الموظفين بجميع فئاتهم	3.85	.90	عالية
4	5	تدريب العاملين الحاليين على مهارات تكنولوجيا المعلومات للتعامل مع جوانب الحكومة الالكترونية	3.78	.98	عالية
5	9	تأهيل الكوادر القادرة والكفؤة على قيادة عملية التطوير ومتابعة الانجازات للدائرة.	3.75	.90	عالية
5	13	إشراك الموظفين في دورات متخصصة وإكسابهم معارف جديدة تهمهم في عملية التطوير والتدريب	3.75	1.02	عالية
7	6	تعزيز ثقة الموظفين بأنفسهم وبأهمية الأعمال التي يقومون بها	3.73	.89	عالية
8	14	ربط التدريب بالاحتياجات الفعلية للعمل سواء للفرد أو الدائرة	3.71	1.05	عالية
9	16	تحسين عملية تقييم أداء الفرد أو الدائرة ككل	3.69	1.00	عالية
10	1	تقليل الاعتماد على التفاعل المتكرر الحدوث بين الإفراد	3.68	.85	عالية

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
		لضمان تحقيق الإدارة الفاعلة			
11	12	مراجعة وتطوير إجراءات عملية التدريب من حيث الجودة والنوعية ونشر المعرفة	3.65	.94	عالية
12	3	تحديث تقنيات استقطاب القوى العاملة	3.55	1.01	عالية
13	2	إتاحة الفرص لطالبي الوظيفة التعرف على الوظائف الشاغرة	3.51	1.16	عالية
14	11	إعادة توزيع الكوادر البشرية الموجودة في الدائرة بما يتناسب مع مؤهلاتهم وخبراتهم	3.42	1.01	متوسطة
15	18	تقليل نسبة الصراع بين الموظفين نتيجة عدم التداخل في الصلاحيات	3.36	1.08	متوسطة
16	4	توفير حوافز مادية للموظفين الذين يتعاملون مع برنامج الحكومة الالكترونية	3.27	1.07	متوسطة
17	17	اعتماد معايير جديدة لترقية الموظفين	3.26	1.16	متوسطة
18	15	التخلص من الكوادر البشرية غير المؤهلة وغير القابلة للتطوير	3.07	1.30	متوسطة
		المتوسط العام لمجال الموارد البشرية	**3.60**	**.76**	**عالية**

يبين الجدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لفقرات مجال الموارد البشرية، جاء أثر استخدام الحكومة الإلكترونية من قبل منظمات القطاع العام على تنمية الموارد البشرية بمتوسط حسابي (3.60) وهذا يدل على درجة عالية من الموافقة على هذا المجال فيما يتبين من نتيجة الانحراف المعياري وجود اتفاق في اتجاهات المبحوثين نحو الفقرات مجتمعة حيث كانت القيمة (0.76)، و جاءت الفقرات (7، 10، 8) بدرجة عالية من الموافقة، حيث حصلت الفقرة رقم (7) والتي تنص على "إكساب الكادر مهارات جديدة ومفيدة في تقدم العمل" على المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.95) وانحراف معياري (0.83) ويعزى ذلك إلى الجهد الذي يبذله برنامج الحكومة الالكترونية في رفع مستوى وكفاءة الموارد البشرية حيث يعمل على زيادة الدورات والمحاضرات والورش التدريبية

للموظفين، تلتها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (10) والتي تنص على "توفير نظـــام اتـــصال ميسر ومفتوح بين كافة إفراد المنظمة وعبر وحداتها التنظيمية" بمتوسط حسابي بلـــغ (3.89) وبانحراف معياري (0.94)، وجاءت في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (8) ونصها "تحـــسين أداء الموظفين بجميع فئاتهم"، بمتوسط حسابي بلغ (3.85) وانحراف معيـــاري (0.90) باســـتثناء الفقرات (11، 18، 4، 17، 15)جاءت بدرجة متوسطة من الموافقة، وكانت الفقرة رقم (15) ونصها "التخلص من الكوادر البشرية غير المؤهلة وغير القابلة للتطوير" بالمرتبـــة الأخيـــرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.07) وانحراف معياري (1.30)، وترى الباحثة أن ذلك يعزى بالطبع إلى المسئولية الاجتماعية التي تحتم في مثل تلك الحالات عدم اللجوء إلى حرمان الموظف من وظيفته وجعله عاطلا عن العمل بالإضافة إلى تعليمات وأنظمة ديوان الخدمة المدنيـــة التـــي يخضع موظف القطاع العام لها وقد تعزى المـــستويات العاليـــة لاثـــر اســـتخدام الحكومـــة الالكترونية في مجال الموارد البشرية أنها تمثل وجهات نظر شاغلي الوظائف الإشرافية وهم قد يبالغون في وضع تقديرات عالية تدل على دورهم في نجاح هذا المشروع .

السؤال الفرعي الثاني: "ما أثر استخدام الحكومة الإلكترونية في تعزيز وتسهيل العمليات الإدارية في منظمات القطاع العام من وجهة نظر شاغلي الوظائف الإشرافية؟"

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والمتوسط العام لجميع فقرات مجال العمليات الإدارية، والجدول أدناه يوضح ذلك.

جدول (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لإجابات المبحوثين نحو أثر استخدام الحكومة الإلكترونية في تعزيز وتسهيل العمليات الإدارية في منظمات القطاع العام مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	24	الإقلال من الاعتماد على استخدام الطرق التقليدية البطيئة للاتصال بين الموظفين	4.09	.83	عالية
2	20	حوسبة الأعمال الإدارية على مختلف مستويات العمليات الإدارية وسهولة حفظ الملفات وحمايتها من التلف	4.05	.88	عالية
3	19	تبسيط الإجراءات وتقليل خطوات الحصول على الخدمة	4.04	.84	عالية
4	31	سهولة الرجوع إلى المعلومات الخاصة بالمراجعين والتأكد منها	4.03	.88	عالية
5	23	تحديث وسائل الاتصال والتواصل بين الدائرة والأجهزة الحكومية الأخرى والجمهور	4.01	.83	عالية
6	21	جعل المؤسسة أكثر تكيفاً مع بيئة الأعمال سريعة التغير والتنوع	4.00	.84	عالية
7	28	توفير البرمجيات اللازمة لتغطية الاحتياجات الإدارية	3.82	1.04	عالية
8	22	توفير رقابة أفضل على الأعمال والوقت	3.78	.90	عالية
9	25	توفير درجة عالية من التعاون والتفاهم بين الإدارات والأقسام في المؤسسات	3.77	.96	عالية
10	29	توحيد الإجراءات الإدارية للحصول على الخدمات المتماثلة	3.75	.91	عالية
11	30	تحسين عملية التخطيط الاستراتيجي للدائرة	3.71	1.00	عالية
12	26	توفير الرقابة اللازمة لضمان توحيد جهود الأفراد نحو برنامج الحكومة الالكترونية	3.62	.84	عالية
13	27	توفير معايير محددة لتقييم جودة تنفيذ المهام	3.55	.95	عالية
المتوسط العام لمجال العمليات الإدارية			**3.86**	**0.75**	عالية

يبين الجدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لفقرات مجال العمليات الإدارية، جاء أثر استخدام الحكومة الإلكترونية في تعزيز وتسهيل العمليات الإدارية في منظمات القطاع العام بمتوسط حسابي (3.86) وهذا يدل على درجة عالية من الموافقة فيما يتبين من تدني مستوى الانحراف المعياري وجود اتفاق في درجة إدراك المبحوثين حيث كانت القيمة (0.75)، وجاءت الفقرات (24، 20، 19) على التوالي بدرجة موافقة عالية، حيث جاءت الفقرة رقم (24) والتي تنص على "الإقلال من الاعتماد على استخدام الطرق التقليدية البطيئة للاتصال بين الموظفين" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (4.09) وانحراف معياري (0.83) حيث ترى الباحثة أن ذلك يعزى إلى استخدام التقنيات الحديثة والبرمجيات الجاهزة وشبكة الانترنت، كما هو الحال بدائرة الجمارك للتواصل بين الموظفين والإدارة، تلتها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (20) والتي تنص على "حوسبة الأعمال الإدارية على مختلف مستويات العمليات الإدارية وسهولة حفظ الملفات وحمايتها من التلف" بمتوسط حسابي بلغ (4.05) وبانحراف معياري (0.88)، وجاءت في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (19) ونصها "تبسيط الإجراءات وتقليل خطوات الحصول على الخدمة"، بمتوسط حسابي بلغ (4.04) وانحراف معياري (0.84)، بينما جاءت الفقرة رقم (27) ونصها "توفير معايير محددة لتقييم جودة تنفيذ المهام" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.55) وانحراف معياري (0.95)، وبلغ المتوسط الحسابي لمجال العمليات الإدارية ككل (3.86) وانحراف معياري (0.75).

السؤال الفرعي الثالث: "ما أثر استخدام الحكومة الإلكترونية في تحسين مستوى الخدمات المقدمة للجمهور في منظمات القطاع العام من وجهة نظر شاغلي الوظائف الإشرافية؟"

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والمتوسط الحسابي لجميع فقرات مجال الخدمات المقدمة، والجدول أدناه يوضح ذلك.

جدول (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لإجابات المبحوثين نحو أثر استخدام الحكومة الإلكترونية في تحسين مستوى الخدمات المقدمة للجمهور في منظمات القطاع العام مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	32	تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين	4.19	.75	عالية
2	36	زيادة السرعة والدقة في انجاز الإعمال	4.10	.79	عالية
3	39	توفير آلية الإشعار الالكتروني للحصول على الخدمة	4.03	.86	عالية
4	38	إتاحة الفرص لمتلقي الخدمة من الحصول عليها بطرق سهلة ورخيصة الثمن	4.01	.90	عالية
5	33	طرح الخدمات بشكل تكاملي متاح للجميع وبدون استثناء او تحيز	4.00	.89	عالية
6	40	إمكانية اطلاع المواطن على تتبع تسلسل أداء الخدمة	3.94	.85	عالية
7	37	توفير الفرصة للمؤسسة لتبني أهداف طموحه لتحسين الخدمات	3.93	.80	عالية
8	35	التقليل من تكلفة أداء الخدمة	3.88	.94	عالية
9	34	قلة الأخطاء وانخفاض معدل القصور في الأداء	3.87	.77	عالية
المتوسط العام لمجال الخدمات المقدمة			**3.99**	**0.70**	**عالية**

يبين الجدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لفقرات مجال الخدمات المقدمة للجمهور، حيث جاء أثر استخدام الحكومة الإلكترونية في تحسين مستوى الخدمات المقدمة للجمهور في منظمات القطاع العام بمتوسط حسابي (3.99) وهذا يدل على درجة عالية من الموافقة فيما يتبين من نتيجة الانحراف المعياري وجود اتفاق في درجة إجابة المبحوثين حيث كانت القيمة (0.70)، في حين جاءت جميع فقرات المجال (32،

36، 39) على التوالي بدرجة موافقة عالية، حيث جاءت الفقرة رقم (32) والتي تنص على "تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (4.19) وانحراف معياري (0.75) وترى الباحثة أن ذلك يعزى إلى أن استخدام برنامج الحكومة الالكترونية ساهم في تقليل الصعوبات والمشاكل التي كان المواطن يواجهها لإنجاز معاملته فلقد أصبح بإمكان المواطن معرفة الوقت اللازم لانجاز المعاملة والوثائق المطلوبة ومتابعة تسلسل أداء الخدمة كما هو الحال بدائرة الجمارك الأردنية دون الحاجة إلى مراجعة الدائرة شخصيا ويمكن كذلك الحصول على الخدمة نفسها من دون الرجوع إلى الدائرة خلال 24 ساعة من خلال البريد كما هو الحال حاليا مع دائرة الأحوال المدنية والجوازات، تلتها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (36) والتي تنص على "زيادة السرعة والدقة في انجاز الأعمال" بمتوسط حسابي بلغ (4.10) وبانحراف معياري (0.79)، وجاءت في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (39) ونصها "توفير آلية الإشعار الالكتروني للحصول على الخدمة"، بمتوسط حسابي بلغ (4.03) وانحراف معياري (0.86)، بينما جاءت الفقرة رقم (34) ونصها "قلة الأخطاء وانخفاض معدل القصور في الأداء" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.87) وانحراف معياري (0.77) وان جاءت هذه الفقرة بالمرتبة الأخيرة إلا أنها حصلت على درجة عالية من الموافقة.

السؤال الفرعي الرابع: "ما أثر استخدام الحكومة الإلكترونية في تعزيز المشاركة و الشفافية في منظمات القطاع العام من وجهة نظر شاغلي الوظائف الإشرافية؟"

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية و والمتوسط العام لجميع فقرات مجال توفير المشاركة والشفافية، والجدول أدناه يوضح ذلك.

جدول (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المبحوثين نحو أثر استخدام الحكومة الإلكترونية في تعزيز المشاركة و الشفافية في منظمات القطاع العام مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	47	توفير السرية على جميع مستويات طلب الخدمة	3.91	.83	عالية
2	41	توفير المعلومات الأساسية التي تسهل مشاركة المواطنين في تحسين عمل الدائرة على الموقع الالكتروني	3.85	.81	عالية
3	46	تحقيق درجة عالية من الأمن والخصوصية عند تبادل المعلومات	3.84	1.00	عالية
4	45	إتاحة الفرصة للجميع للإطلاع على المعلومات	3.73	1.05	عالية
5	49	الحصول على التغذية الراجعة من المستفيدين لخدمات الدائرة	3.71	.80	عالية
6	50	زيادة المسؤولية الجماعية والتضامنية بين العاملين	3.70	.75	عالية
7	42	مشاركة المزيد من المعنيين في اتخاذ القرار	3.63	.87	عالية
8	43	ترسيخ دور المواطن وفعاليات المجتمع المختلفة في ممارسة الدور الديمقراطي	3.61	.83	عالية
9	44	اهتمام المنظمة بآراء المواطنين عند اتخاذ القرارات الالكترونية	3.53	.96	عالية
10	48	الأخذ برأي الموظفين عند اتخاذ القرارات	3.39	1.07	متوسطة
المتوسط العام لمجال توفير المشاركة والشفافية			**3.69**	**.70**	**عالية**

يبين الجدول (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة ولجميع فقرات مجال توفير المشاركة والشفافية، حيث جاء أثر استخدام الحكومة الإلكترونية في تعزيز المشاركة و الشفافية، في منظمات القطاع العام بمتوسط حسابي (3.69) وهذا يدل على درجة عالية من الموافقة فيما يتبين من نتيجة الانحراف المعياري وجود اتفاق في درجة

إجابة المبحوثين حيث كانت القيمة (0.70)، حيث جاءت جميع فقرات (47، 41، 46) بدرجة موافقة عالية، و جاءت الفقرة رقم (47) والتي تنص على "توفير السرية على جميع مستويات طلب الخدمة" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.91) وانحراف معياري (0.83)يعزى ذلك إلى وجود قانون التعاملات الالكترونية في الأردن الذي نظم العمل بالأمور الالكترونية بالإضافة إلى حرص البرنامج على استخدام برامج وتقنيات حديثة توفر أعلى درجات الأمان والخصوصية للمعلومات، تلتها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (41) والتي تنص على "توفير المعلومات الأساسية التي تسهل مشاركة المواطنين في تحسين عمل الدائرة على الموقع الالكتروني" بمتوسط حسابي بلغ (3.85) وبانحراف معياري (0.81)، وجاءت في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (46) ونصها "تحقيق درجة عالية من الأمن والخصوصية عند تبادل المعلومات"، بمتوسط حسابي بلغ (3.84) وانحراف معياري (1.00)، بينما جاءت الفقرة رقم (48) ونصها "الأخذ برأي الموظفين عند اتخاذ القرارات" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.39) وانحراف معياري (1.07)وأن جاءت هذه الفقرة بالمرتبة الأخيرة إلا أنها تعكس مستوى متوسطا ومختلف عن بقية الفقرات التي جاءت جمعها بمستوى عال مؤشرا جيدا للتطبيق المشاركة والديمقراطية داخل العمل الوظيفي.

3-1-4 نتائج فرضيات الدراسة:

ستحاول الباحثة في هذا الجزء من خلال تقديم نتائج التحليل الخاصة بكل فرضية، وتوضيح الجداول، والإشارة على القيم ذات الدلالة الإحصائية؛ ثم مناقشة نتائج تلك الفرضية، علماً بأن مستوى الدلالة الإحصائية الخاصة

لهذه الدراسة هو ($\alpha \leq 0.05$) لاختبار فرضياتها.

الفرضية الأولى: هناك فروقات ذات دلاله إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة إجابات المبحوثين لأثر استخدام الحكومة الالكترونية على تنمية الموارد البشرية في منظمات القطاع العام تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (المؤهل العلمي، والتخصص العلمي وسنوات الخبرة والمسمى الوظيفي واسم الدائرة).

وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الخماسي للكشف عن أثر المؤهل العلمي، والتخصص، والمسمى الوظيفي، وعدد سنوات الخدمة، واسم الدائرة على مجال تنمية الموارد البشرية في منظمات القطاع العام، والجدول أدناه يوضح ذلك.

جدول (9)

تحليل التباين الخماسي لأثر المؤهل العلمي، والتخصص، والمسمى الوظيفي، وعدد سنوات الخدمة، واسم الدائرة، على مجال تنمية الموارد البشرية في منظمات القطاع العام

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
المؤهل العلمي	.583	2	.291	.595	.553
التخصص	.469	2	.234	.479	.621
المسمى الوظيفي	.121	2	.061	.124	.884
عدد سنوات الخدمة	3.384	2	1.692	3.453	.034
اسم الدائرة	9.733	3	3.244	6.622	.000
الخطأ	**67.610**	**138**	**.490**		
الكلي	**85.516**	**149**			

يتبين من الجدول (9) الآتي:

- تبين انه ليس هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في اتجاهات أفراد عينة الدراسة وفقا للمتغيرات (المؤهل العلمي، التخصص، المسمى الوظيفي) حيث بلغت قيمة ف (0.595 ، 0.479، 0.124) وبمستوى دلالة إحصائية بلغت (0.553، 0.621، 0.884) على التوالي ويعزى ذلك إلى تجانس عينة الدراسة حيث أن معظم المبحوثين حاصلين على درجة البكالوريوس، ومعظم تخصصاتهم تقع في ميدان العلوم الإدارية والإنسانية وهم من فئة الوظائف الإشرافية.
- ويتبين من الجدول (9) أيضا انه يوجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو أثر استخدام الحكومة الالكترونية على تنمية الموارد البشرية العاملة بالقطاع العام وفقا للمتغيرات (عدد سنوات الخدمة، أسم الدائرة) حيث بلغت قيمة ف (3.453، 6.622) وبمستوى بدلالة إحصائية (0.034، 0.000).

ولبيان الفروق الزوجية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام المقارنات البعدية بطريقة شفيه لأثر متغير (عدد سنوات الخدمة) على مجال تنمية الموارد البشرية كما هو مبين في الجدول (10).

جدول (10)

المقارنات البعدية بطريقة شفية لأثر عدد سنوات الخدمة على مجال تنمية الموارد البشرية

عدد سنوات الخدمة	المتوسط الحسابي	اقل من 5 سنوات	من 5-10 سنوات	أكثر من 10 سنوات
اقل من 5 سنوات	3.63			
من 5-10 سنوات	3.28	.35		
أكثر من 10 سنوات	3.73	.10	.45 (*)	

* دالة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

يتبين من الجدول (10) أعلاه الآتي:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية (**$0.05 \geq \alpha$**) بين فئة (أكثر من 10 سنوات) وفئة (5- 10 سنوات) وكانت الفروق لصالح فئة (أكثر من 10 سنوات) في مجال تنمية الموارد البشرية وذلك يعزى إلى أن شاغلي الوظائف الإشرافية في الدوائر المبحوثة من أصحاب الخبرة الأطول وبالذات فئة (أكثر من 10 سنوات).
- ولبيان الفروق الزوجية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام طريقة المقارنات البعدية بطريقة شفيه لبيان أثر متغير (اسم الدائرة)على مجال تنمية الموارد البشرية كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول (11)

المقارنات البعدية بطريقة شفية لبيان أثر اسم الدائرة على مجال تنمية الموارد البشرية

اسم الدائرة	المتوسط الحسابي	الجمارك	العطاءات	الأراضي	الأحوال
الجمارك	**3.96**				
العطاءات	**3.51**	**.45**			
الأراضي	**3.21**	**.75 (*)**	**.31**		
الأحوال	**3.40**	**.56 (*)**	**.12**	**.19**	

* دالة عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$).

يتبين من الجدول السابق ما يلي:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين دائرتي الأراضي والجمارك وكانت الفروق لصالح دائرة الجمارك ووجود فروق ذات دلالة إحصائية ($0.05 = \alpha$) بين دائرتي الأحوال والجمارك وكانت الفروق لصالح دائرة الجمارك في مجال تنمية الموارد البشرية وذلك يعزى إلى إن دائرة الجمارك من الدوائر التي عملت ببرنامج الحكومة

الالكترونية لفترة تزيد عن عقد من الزمان وسعت منذ البداية إلى تطوير وصقل مهارات الكوادر البشرية لديها لما لذلك من انعكاس على الخدمات التي يتم تقديمها.

وبذلك يتم رفض الفرضية التي تنص على وجود فروقات ذات دلاله إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة إجابات المبحوثين لأثر استخدام الحكومة الالكترونية على تنمية الموارد البشرية في منظمات القطاع العام حسب المتغيرات (المؤهل العلمي، التخصص، المسمى الوظيفي) وقبولها جزئياً لوجود فروقات ذات دلاله إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة إجابات المبحوثين لأثر استخدام الحكومة الالكترونية على تنمية الموارد البشرية في منظمات القطاع العام تبعاً لمتغيرات (عدد سنوات الخدمة، أسم الدائرة).

الفرضية الثانية: هناك فروقات ذات دلاله إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة إجابات المبحوثين لدور الحكومة الإلكترونية في تعزيز وتسهيل العمليات الإدارية في منظمات القطاع العام تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (المؤهل العلمي والتخصص العلمي و المسمى الوظيفي وسنوات الخبرة و اسم الدائرة).

وللتحقق من صحة الفرضية تم استخدام تحليل التباين الخماسي، لبيان اثر المتغيرات (المؤهل العلمي، والتخصص، والمسمى الوظيفي، وعدد سنوات الخدمة، واسم الدائرة)، على دور الحكومة الالكترونية في تعزيز وتسهيل العمليات الإدارية في منظمات القطـاع العـام، والجدول التالي يبين ذلك.

جدول (12)

تحليل التباين الخماسي لأثر المؤهل العلمي، والتخصص، والمسمى الوظيفي، وعدد سنوات الخدمة، واسم الدائرة، على مجال تعزيز وتسهيل العمليات الإدارية في منظمات القطاع العام

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
المؤهل العلمي	2.355	2	1.177	2.432	.092
التخصص	.240	2	.120	.248	.781
المسمى الوظيفي	.380	2	.190	.392	.676
عدد سنوات الخدمة	3.421	2	1.710	3.533	.032
اسم الدائرة	6.761	3	2.254	4.656	.004
الخطأ	**66.799**	**138**	**.484**		
الكلي	**83.135**	**149**			

يتبين من الجدول (12) الآتي:

-عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$)في اتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة نحو أثر استخدام الحكومة الالكترونية في تعزيز وتسهيل العمليات الإدارية في منظمات القطاع العام وفقا للمتغيرات (المؤهل العلمي، التخصص، المسمى الوظيفي) حيث بلغت قيمة ف (2.432، 0.248، 0.392) على التوالي وبمستوى دلالة إحصائية بلغت (0.092، 0.781، 0.676) على التوالي.

ويتبين من الجدول (12) انه يوجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) في اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو أثر استخدام الحكومة الالكترونية في تعزيز وتسهيل العمليات الإدارية في منظمات القطاع العام وفقا للمتغيرات (عدد سنوات الخدمة، أسم الدائرة) حيث بلغت قيمة ف (3.533، 4.656) على التوالي وبمستوى بدلالة إحصائية (0.032، 0.004) على التوالي وترى الباحثة أن شاغلي الوظائف الإشرافية يكونوا في الغالب قد قطعوا شوطاً في مجال العمل العام ومن ذوي الخبرة.

- ولبيان الفروق الزوجية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام المقارنات البعدية بطريقة شفيه لبيان أثر متغير (عدد سنوات الخدمة) على مجال العمليات الإدارية كما هو مبين في الجدول (13).

جدول (13)

المقارنات البعدية بطريقة شفية لأثر عدد سنوات الخدمة على مجال العمليات الإدارية

عدد سنوات الخدمة	المتوسط الحسابي	اقل من 5 سنوات	من 5–10 سنوات	أكثر من 10 سنوات
اقل من 5 سنوات	3.84			
من 5–10 سنوات	3.54	.31		
أكثر من 10 سنوات	4.01	.16	.47 (*)	

* دالة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$).

يتبين من الجدول (13) أعلاه الآتي:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) بين فئة (أكثر من 10 سنوات) ومن فئة (5–10 سنوات) وكانت الفروق لصالح فئة (أكثر من 10 سنوات) في مجال العمليات الإدارية.

- ولبيان الفروق الزوجية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام المقارنات البعدية بطريقة شفيه لبيان أثر متغير (اسم الدائرة) على مجال العمليات الإدارية كما هو مبين في الجدول (14).

جدول (14)

المقارنات البعدية بطريقة شفية لأثر اسم الدائرة على مجال العمليات الإدارية

اسم الدائرة	المتوسط الحسابي	الجمارك	العطاءات	الأراضي	الأحوال
الجمارك	**4.14**				
العطاءات	**3.87**	**.27**			
الأراضي	**3.46**	**.69 (*)**	**.42**		
الأحوال	**3.72**	**.42 (*)**	**.15**	**.26**	

* دالة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$).

يتبين من الجدول (14) أعلاه الآتي:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) بين الأراضي والجمارك وكانت الفروق لصالح الجمارك في مجال العمليات الإدارية.

وبذلك يتم رفض الفرضية التي تنص وجود فروقات ذات دلاله إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة إجابات المبحوثين لأثر استخدام الحكومة الالكترونية في تعزيز وتسهيل العمليات الإدارية في منظمات القطاع العام حسب المتغيرات (المؤهل العلمي، التخصص، المسمى الوظيفي)، وقبولها جزئياً لوجود فروقات ذات دلاله إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة إجابات المبحوثين لأثر استخدام الحكومة الالكترونية

في تعزيز وتسهيل العمليات الإدارية في منظمات القطاع العام حسب المتغيرات (عدد سنوات الخدمة، أسم الدائرة).

الفرضية الثالثة: هناك فروقات ذات دلاله إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) في درجة إجابات المبحوثين لدور الحكومة الالكترونية في تحسين مستوى الخدمات المقدمة للجمهور في منظمات القطاع العام تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (المؤهل العلمي و التخصص العلمي وسنوات الخبرة والمسمى الوظيفي و اسم الدائرة).

وللتحقق من صحة الفرضية تم استخدام تحليل التباين الخماسي لبيان أثر المؤهل العلمي، والتخصص، والمسمى الوظيفي، وعدد سنوات الخدمة، واسم الدائرة، على دور الحكومة الالكترونية في تحسين الخدمات المقدمة للجمهور في منظمات القطاع العام، والجدول التالي يبين ذلك.

جدول (15)

تحليل التباين الخماسي لأثر المؤهل العلمي، والتخصص، والمسمى الوظيفي، وعدد سنوات الخدمة، واسم الدائرة، على مجال تحسين الخدمات المقدمة في منظمات القطاع العام

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
المؤهل العلمي	.877	2	.438	.963	.384
التخصص	.141	2	.071	.155	.857
المسمى الوظيفي	.013	2	.007	.014	.986
عدد سنوات الخدمة	1.661	2	.830	1.823	.165
اسم الدائرة	4.759	3	1.586	3.484	.018
الخطأ	**62.844**	**138**	**.455**		
الكلي	**72.982**	**149**			

يتبين من الجدول (15) الآتي:

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) في اتجاهات عينة الدراسة نحو أثر استخدام الحكومة الالكترونية في تحسين مستوى الخدمات المقدمة للجمهور في منظمات القطاع العام وفقا للمتغيرات (المؤهل العلمي، التخصص، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة) حيث بلغت قيمة ف (0.963 ،0.155 ،0.014 ،1.823) على التوالي وبمستوى دلالة إحصائية بلغت (0.384، 0.857، 0.986، 0.165) على التوالي ويعزى ذلك إلى إجابات المبحوثين تؤكد أهمية استخدام برنامج الحكومة الالكترونية وانعكاس ذلك على جوده الخدمات المقدمة.

ويتبين من الجدول (15) الآتي:

- انه يوجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) في اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو أثر استخدام الحكومة الالكترونية في تحسين مستوى الخدمات المقدمة للجمهور في منظمات القطاع العام وفقا للمتغير (أسم الدائرة) حيث بلغت قيمة ف (3.484) وبمستوى بدلالة إحصائية (0.018).

ولبيان الفروق الزوجية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام المقارنات البعدية بطريقة شفيه لبيان أثر متغير (اسم الدائرة)على مجال تحسين الخدمات المقدمة للجمهور كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول (16)

المقارنات البعدية بطريقة شفية لأثر اسم الدائرة على مجال تحسين الخدمات المقدمة للجمهور

اسم الدائرة	المتوسط الحسابي	الجمارك	العطاءات	الأراضي	الأحوال
الجمارك	**4.22**				
العطاءات	**4.03**	**.19**			
الأراضي	**3.62**	**.59 (*)**	**.41**		
الأحوال	**3.90**	**.32**	**.13**	**-.28**	

* دالة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$).

يتبين من الجدول (16) الآتي:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) بين الأراضي والجمارك وكانت الفروق لصالح الجمارك في مجال الخدمات المقدمة.

وبذلك يتم رفض الفرضية جزئيا التي تنص على وجود فروقات ذات دلاله إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) في درجة إجابات المبحوثين لأثر استخدام الحكومة الالكترونية في تحسين مستوى الخدمات المقدمة للجمهور في منظمات القطاع العام حسب (المؤهل العلمي، التخصص، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة)، وقبولها جزئياً لوجود فروقات ذات دلاله إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) في درجة إجابات المبحوثين لأثر استخدام الحكومة الالكترونية في تحسين الخدمات المقدمة للجمهور في القطاع العام حسب متغير (أسم الدائرة).

الفرضية الرابعة: هناك فروقات ذات دلاله إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) في درجة إجابات المبحوثين لدور الحكومة الإلكترونية في تعزيز المشاركة والشفافية في منظمات القطاع العام تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (المؤهل العلمي والتخصص والمسمى الوظيفي وسنوات الخبرة واسم الدائرة).

وللتحقق من صحة الفرضية تم استخدام تحليل التباين الخماسي لبيان أثر المؤهل العلمي، والتخصص، والمسمى الوظيفي، وعدد سنوات الخدمة، واسم الدائرة، على مجال توفير المشاركة والشفافية.

جدول (17)

تحليل التباين الخماسي لأثر المؤهل العلمي، والتخصص، والمسمى الوظيفي، وعدد سنوات الخدمة، واسم الدائرة، على مجال توفير المشاركة والشفافية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
المؤهل العلمي	1.846	2	.923	1.895	.154
التخصص	.342	2	.171	.351	.704
المسمى الوظيفي	.622	2	.311	.639	.530
عدد سنوات الخدمة	.025	2	.012	.025	.975
اسم الدائرة	3.933	3	1.311	2.691	.049
الخطأ	**67.229**	**138**	**.487**		
الكلي	**73.995**	**149**			

يتبين من الجدول (17) الآتي:

- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) في اتجاهات عينة الدراسة نحو أثر استخدام الحكومة الالكترونية في مجال توفير المشاركة والشفافية في منظمات القطاع العام وفقا للمتغيرات (المؤهل العلمي، التخصص، المسمى الوظيفي،

سنوات الخدمة) حيث بلغت قيمة ف (1.895، 0.639، 0.351، 0.025) على التوالي وبمستوى دلالة إحصائية بلغت (0.154، 0.704، 0.530، 0.975) على التوالي.

ويتبين أيضا أنه يوجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو أثر استخدام الحكومة الالكترونية في على مجال توفير المشاركة والشفافية في منظمات القطاع العام وفقا للمتغير (أسم الدائرة) حيث بلغت قيمة ف (2.691) وبمستوى بدلالة إحصائية (0.049).

ولبيان الفروق الزوجية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام المقارنات البعدية بطريقة شفيه لبيان أثر متغير (اسم الدائرة)، على مجال توفير المشاركة والشفافية كما هو مبين في الجدول الآتي:

جدول (18)

المقارنات البعدية بطريقة شفية لبيان أثر اسم الدائرة على مجال توفير المشاركة والشفافية

اسم الدائرة	المتوسط الحسابي	الجمارك	العطاءات	الأراضي	الأحوال
الجمارك	3.86				
العطاءات	3.75	.11			
الأراضي	3.51	*.35	.24		
الأحوال	3.55	.31	.20	-.04	

* دالة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$).

يتبين من الجدول (18) الآتي:

وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) بين دائرتي الأراضي والجمارك وكانت الفروق لصالح دائرة الجمارك في مجال توفير المشاركة والشفافية.

وهذه النتيجة تشير إلى رفض الفرضية التي تنص وجود فروقات ذات دلاله إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة إجابات المبحوثين لأثر استخدام الحكومة

الالكترونية على مجال توفير المشاركة والشفافية في منظمات القطاع العام حسب (المؤهل العلمي، التخصص، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة)، وقبولها جزئياً لوجود فروقات ذات دلاله إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) في درجة إجابات المبحوثين لأثر استخدام الحكومة الالكترونية في على مجال توفير المشاركة والشفافية حسب متغير (أسم الدائرة).

الفصـــل الخـــامـــس

ملخــص النتــائــج والتــوصيــات

5-1 ملخص النتائج:

يتضمن هذا الفصل عرضا للنتائج التي توصلت إليها الباحثة حول موضوع الرسالة، يلي ذلك عرض التوصيات التي تقترحها الباحثة بناء على النتائج:

5-1-1 النتائج:

جاءت هذه الدراسة من أجل تحديد دور الحكومة الالكترونية في تحديث وتطوير أداء منظمات القطاع العام من وجهة نظر شاغلي الوظائف الإشرافية.

I. كانت الإجابات عن أسئلة الدراسة المتعلقة بمجالات الدراسة (تنمية الموارد البشرية، تسهيل العمليات الإدارية، تحسين الخدمات المقدمة، توفير المشاركة والشفافية) كالتالي:

1(1) كان المستوى العام لدور الحكومة الالكترونية في تحديث وتطوير أداء منظمات القطاع العام في الأردن للمجالات مجتمعة من وجهة نظر شاغلي الوظائف الإشرافية مرتفعا وبمتوسط حسابي (3.77) وبانحراف معياري (0.74) .

(1) بين التحليل الإحصائي أن أثر تطبيق برنامج الحكومة الالكترونية على تنمية الموارد البشرية جاء مرتفعا وبمتوسط حسابي بلغ (3.60) وانحراف معياري بلغ (0.76) دالا على تجانس وتوافق الإجابات على جميع الفقرات التي تقيس أثر الحكومة الالكترونية على تنمية الموارد البشرية.

(2) بين التحليل الإحصائي أن أثر تطبيق برنامج الحكومة الالكترونية على تسهيل العمليات الإدارية عاليا وبمتوسط حسابي بلغ (3.86) وانحراف معياري بلغ (0.75) دالا على تجانس وتوافق الإجابات على جميع الفقرات التي تقيس أثر الحكومة الالكترونية على تسهيل العلميات الإدارية.

(3) كما بين التحليل الإحصائي أن أثر تطبيق برنامج الحكومة الالكترونية على تحسين الخدمات المقدمة للجمهور عاليا وبمتوسط حسابي بلغ (3.99) وانحراف معياري بلغ (0.70) دالا على تجانس وتوافق الإجابات على جميع الفقرات التي تقيس أثر الحكومة الالكترونية على تحسين الخدمات المقدمة للجمهور.

(4)بين التحليل الإحصائي أن اثر تطبيق برنامج الحكومة الالكترونية في توفير الشفافية والمشاركة جاء كان عاليا وبمتوسط حسابي بلغ (3.69) وانحراف معياري بلغ (0.70) دالا على تجانس وتوافق الإجابات على جميع الفقرات التي تقيس أثر الحكومة الالكترونية في توفير المشاركة والشفافية.

II. الفروق في إجابات المبحوثين تبعا لمتغيرات الدراسة:

أشارت نتائج اختبار الفرضيات الأربعة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدور الحكومة الالكترونية في تحديث وتطوير منظمات القطاع العام في مجالات الدراسة الأربعة وفقا لمتغيرات (عدد سنوات الخدمة، أسم الدائرة)، وعند أجراء اختبار شفية لمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية وجد ما يلي:

(1) وجود فروقات ذات دلاله إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة إجابات المبحوثين لأثر استخدام الحكومة الالكترونية في مجال "تنمية الموارد البشرية" في منظمات القطاع العام لمتغير عدد سنوات الخدمة وجاءت الفروق لصالح "أكثر من 10 سنوات" ولمتغير اسم الدائرة وجاءت الفروق لصالح دائرة "الجمارك ".

(2)وجود فروقات ذات دلاله إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة إجابات المبحوثين لأثر استخدام الحكومة الالكترونية في مجال "تسهيل العمليات الإدارية" في

منظمات القطاع العام لمتغير عدد سنوات الخدمة وجاءت الفروق لصالح "أكثر من 10 سنوات" ولمتغير اسم الدائرة وجاءت الفروق لصالح دائرة "الجمارك".

(3)وجود فروقات ذات دلاله إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة إجابات المبحوثين لأثر استخدام الحكومة الالكترونية في مجال "تحسين الخدمات المقدمة للجمهور" في منظمات القطاع العام لمتغير اسم الدائرة وجاءت الفروق لصالح دائرة "الجمارك".

(4)وجود فروقات ذات دلاله إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة إجابات المبحوثين لأثر استخدام الحكومة الالكترونية في مجال "توفير المشاركة والشفافية" في منظمات القطاع العام للمتغير اسم الدائرة وجاءت الفروق لصالح دائرة "الجمارك".

وتبين أيضا أنه من خلال اختبار نتائج الفرضيات:

III. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعا لبعض المتغيرات

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدور الحكومة الالكترونية في تحديث وتطوير منظمات القطاع العام في مجالات الدراسة الأربعة وفقا لمتغيرات (المؤهل العلمي، التخصص، المسمى الوظيفي عدد سنوات الخدمة) .

5-2 التوصيات

في ضوء الإطار النظري والنتائج السابقة توصي الباحثة بما يلي:

1. أعادة توزيع الكوادر البشرية الموجودة في الدائرة بما يتناسب مع مؤهلاتهم
2. توفير حوافز مادية للموظفين الذين يتعاملون مع برنامج الحكومة الالكترونية
3. اعتماد معايير جديدة للترقية الموظفين
4. التخلص من الكوادر البشرية غير المؤهلة وغير القابلة للتطوير
5. التركيز على أداء الموارد البشرية في دائرتي الأراضي والأحوال المدنية لتترقي إلى مستوى دائرة الجمارك
6. التركيز على مجال تسهيل العمليات الإدارية في دائرتي الأراضي والأحوال المدنية لتترقي إلى مستوى دائرة الجمارك أيضاً.
7. التركيز على مجال تحسين الخدمات المقدمة في دائرة الأراضي لتصل إلى مستوى الدوائر الأخرى وخاصة دائرة الجمارك
8. كذلك التركيز على مجال المشاركة والشفافية في دائرة الأراضي لتصل إلى مستوى الدوائر الأخرى وخاصة دائرة الجمارك.
9. عقد دورات تدريبية للعاملين بشكل دوري وبما يتفق مع مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية لتعزيز أداءهم وصولاً للأهداف المرجوة.
10. العمل على رفد الوزارات بالكوادر البشرية المؤهلة والقادرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات من خلال الانطلاق من وصف وظيفي معاصر يتماشى مع مسؤوليات ومهام الإدارة الإلكترونية.

11. تحديث وتطوير الأساليب التكنولوجية والتوسع في استخدامها في الأجهزة الحكومية في الأردن.

12. تفعيل دور الموظفين والأخذ بآرائهم وتوسيع مجال مشاركتهم في اتخاذ القرارات.

13. تطوير التشريعات والأنظمة الإدارية لتتواكب مع المعاملات الإلكترونية التي يفرضها برنامج الحكومة الإلكترونية حيث بات من الضروري أن تتكيف الأنظمة الإدارية مع تقنيات العصر الحديثة ومشروعات الحكومة الالكترونية.

14. إجراء دراسات مشابهة حول دور الحكومة الإلكترونية في تنمية وتطوير أداء الموارد البشرية في الدوائر الحكومية من وجهة نظر المرؤوسين.

15. إجراء دراسات مشابهة حول دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في الدوائر الحكومية من وجهة نظر الجمهور نفسه.

16. التأكيد على إعادة النظر في إجراءات العمل ومحاولة تطبيقها بما يخدم المستفيدين بيسر وسهولة، وتعزيز مستوى رضاهم عن الحكومة الإلكترونية وتقنياتها.

17. ضرورة التنسيق والتعاون بين الدوائر الحكومية للمشاركة في برامج ومشاريع الحكومة الإلكترونية بما يعزز الكفاءة وتوفير الجهد والوقت والمال.

18. أن تتولي الحكومة الأردنية الخدمات التي تقدم للمواطنين إلكترونياً بما يعزز مستوى رضاهم عن تلك الخدمات، وأن لا يقتصر اهتمامها فقط على الخدمات الإلكترونية المدرّة للدخل من منطلق حرصها على الجباية، حيث أن مستوى رضا المواطنين لا يقل أهمية عن الإيرادات المالية.

قائمة المراجع

*المراجع العربية:

أبو سديرة، محمود، (2001)، **الحكومة الإلكترونية**، ندوة الحكومة الإلكترونية، الدوحة، قطر.

آل رشيد، الجازي بنت محمد بن ظافر، (2006)، **إمكانية تطبيق الحكومة الإلكترونية في القسم النسائي بإدارة الرخص الطبية والشؤون الصيدلية بمنطقة الرياض**، رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية.

برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، (2001)، **الحكومة الإلكترونية**، سامي عطا الله، مكتب برنامج الأمم المتحدة الإنمائي في الكويت.

برنامج الحكومة الإلكترونية الأردني، (2007)، **دليل إدارة التغيير**، إصدار رقم: 1، ص 2-14.

الحنيطي، محمد، (2005)، **الحكومة الالكترونية وأثرها على جودة الخدمة المقدمة إلكترونية: دراسة حالة دائرة ضريبة الدخل والمبيعات بالأردن**، ورقة عمل، مؤتمر إدارة الأعمال الأول، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

دائرة الأراضي والمساحة، (2008)، **الخطة السنوية لدائرة الأراضي والمساحة.**

دائرة الجمارك الأردنية، (2007)، **التقرير السنوي لدائرة الجمارك الأردنية**، ص4-10

دائرة العطاءات الحكومية، (2008-2010)، **الخطة الإستراتيجية لدائرة العطاءات الحكومية**، ص5-7.

داوود، حسن ظاهر، (2002)، مشروع الخطة الوطنية للحكومة الالكترونية، مؤتمر الخطة الوطنية لتقنية المعلومات، الرياض، مجلس الأمانة العامة لتقنية المعلومات، دائرة العلاقات العامة. ص1.

الرومي، أيمن سالم نمور، (2006)، **تقييم مستوى وعي مديري الإدارة العليا بمفهوم الحكومة الإلكترونية والتوجه نحو متطلبات تطبيقها دراسة ميدانية في محافظات الشمال بالمملكة الأردنية الهاشمية**، رسالة ماجستير جامعة آل البيت، المفرق، الأردن.

الريامي، محمود ناصر، (2003)، **متطلبات الحكومة الإلكترونية الفاعلة والعقبات التي تواجهها، مجلة المدينة العربية**، عمان، العدد 115، ص3.

السالم، مؤيد سعيد، وصالح عادل حرحوش، (2006)، **إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، عالم الكتب الحديث**، إربد- الأردن.

الشوا، نسرين، (2004)، **اتجاهات موظفي القطاع العام نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية في الأردن.** رسالة ماجستير غير منشورة، عمان، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

الطعامنة، محمد محمود والعلوش، طارق شريف، (2004)، **الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية**، مصر، القاهرة.

الطعامنة، محمد محمود، (2004)، **الإدارة الحكومية في الأردن الواقع ومتطلبات التغيير جمهورية مصر العربية القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية**، مصر القاهرة.

الطعامنة، محمد، (2004)، دور الحكومة الالكترونية في تحديث وتطوير منظمات الإدارة العامة في الوطن العربي، **مجلة البحوث التجارية**، (1) 26.

عبد الجواد، غادة ياسر، (2005)، **أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في الأجهزة الحكومية في الأردن**، دراسة ميدانية، رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

العبيري، فهد حمدان، (2006)، **اتجاهات مديري الإدارات الحكومية بمنطقة المدينة نحو تطبيق الحكومة الالكترونية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن.

العزام، أحمد حسن، (2001)، **الحكومة الإلكترونية في الأردن: إمكانيات التطبيق**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، إربد، الأردن.

العواملة، نائل عبد الحافظ، (2003)، نوعية الإدارة والحكومة الالكترونية في العالم الرقمي: دراسة استطلاعية، **مجلة جامعة الملك سعود**، مجلد (15)، ص249-294.

الغماس، عبد العزيز عبد الرحمن، (2006)، **أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات في الوزارات الأردنية**، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

قانون المعاملات الإلكترونية، (2001)، **الجريدة الرسمية**، قانون مؤقت رقم (85) لسنة 2001.

متولي، محمد، (2003)، **تأهيل الموارد البشرية لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية في الدول العربية**، **مجلة المدينة العربية**، عمان العدد115 ص13.

ياسين، أحمد عبد الله محمد، (2004)، **مدى جاهزية القطاع الحكومي الأردني لتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية**، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الإدارة العامة، جامعة اليرموك، إربد: الأردن.

المراجع الأجنبية:

Alquist, Gary, et al. Click starting your organization: How traditional http://www.bah.com،companies are mobilizing for e-Business(2001)

Al-Sudairi, Mohammed, (2002), Electronic Government: Implementation Strategies, **E-government Conference**, 21-23, Riyadh, Saudi Arabia.

Darrell. West, (2000), Assessing E-government :the internet democracy and service deliverd by stat and federal government. (www.e-government Darrell.com)

Dean, Joshua E, (2000), Government: Creating Digital Democracy. **Government Executive Magazine**, 8.

Delitotte, Research, (2000), **At The Dawn On E-Government: The Citizen As Customer,** Washington Gon, 16.

Headstar and Bull, (2001), Report on "Boosting the Net Economy 2000 on Line Think Tank about the Impact of the Net Economy." August 24, 1-5.

Layne A, and, Lee B, (2001), "Developing fully functional E-government: A four stage model", **Government Information Quarterly**, 18,pp. 122–136.

Reynolds M, & Region, (2001), E- Government as catalyst in The Information Age. Microsoft E- Gov Initiatives. P.18.

Thurman, L., and Whitson, Lynn, Davis, (2001), **Best Practices in electronic government**: Comprehensive electronic information dissemination for science and technology, Government Information Quarterly, 18, 79-91.

المصادر من الانترنت:

الموسوعة الالكترونية الحرة http://ar.wikipedia.org/wiki

مسلماني، عمر، **المشروع الوطني للحكومة الإلكترونية في فلسطين**، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات على شبكة الانترنت (2007)

www.ituarabic.org/.../2006/e.../Doc02-Omer%20Mesalamany.pdf

الموقع الرسمي للحكومة الإلكترونية الأردنية، **المرتكزات الأربعة للحكومة الإلكترونية**، شبكة الانترنت، (2009)، .http: //www.Jordan.gov.jo

موقع دائرة الأحوال المدنية والجوازات. http: //www.cspd.gov.jo

موقع دائرة الأراضي والمساحة http: //www.dls.gov.jo

موقع دائرة الجمارك http: //www.1customs.gov.jo

موقع دائرة العطاءات الحكومية. http: //www.gtd.gov.jo

وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات، **برنامج التعاملات الالكترونية** الحكومية، الرياض، المملكة العربية السعودية، شبكة الانترنت، 2007، http: // www.yesser.gov.sa .

وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، **الحكومة الإلكترونية**، عمان، الأردن شبكة الانترنت، (2008): .http: //www.moict.gov.jo

http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/definition.htm

TheWorldBankGroup"E-government"

الملاحق

بسم الله الرحمن الرحيم

ملحق رقم (1)

أداة الدراسة (الاستبانـة)

أخي الموظف.... أختي الموظفة...

تحية طيبة و بعد.....

تقوم الباحثة بدراسة بعنوان "**دور الحكومة الإلكترونية في تحديث وتطوير أداء منظمات القطاع العام الأردني من وجهة نظر شاغلي الوظائف الإشـــرافية**". لـذا أرجو التكرم بوضع إشارة (x) في المكان الذي ينطبق على الواقع لـديكم، وسـوف تعامـل المعلومات بسرية تامة ولأغراض البحث العلمي فقط.

الباحثة

مي ماجد حداد

أولا: المتغيرات الشخصية:

المؤهل العلمي: □ دبلوم □ بكالوريوس □ دراسات عليا

التخصص العلمي: ....

المسمى الوظيفي: □ مدير □ نائب مدير/ مساعد مدير □ رئيس قسم/ شعبة

عدد سنوات الخدمة في مكان عملك الحالي:

□ أقل من 5 سنوات □ من 5-10 سنوات □ أكثر من 10 سنوات

اسم الدائرة: ....

ساهم تطبيق الحكومة الإلكترونية بتحقيق ما يلي (تبعاً للمجالات الرئيسية التالية):

الرقم	الفقرة	موافق بدرجة كبيرة جداً	موافق بدرجة كبيرة	موافق بدرجة متوسطة	موافق بدرجة قليلة	موافق بدرجة قليلة جداً
أولا:	مجال تنمية الموارد البشرية:					
1	تقليل الاعتماد على التفاعل المتكرر الحدوث بين الإفراد لضمان تحقيق الإدارة الفاعلة.					
2	أتاحه الفرص لطالبي الوظيفة التعرف على الوظائف الشاغرة					
3	تحديث تقنيات استقطاب القوى العاملة.					
4	توفير حوافز ماديه للموظفين الذين يتعاملون مع برنامج الحكومة الالكترونية.					
5	تدريب العاملين الحاليين على مهارات تكنولوجيا المعلومات للتعامل مع جوانب الحكومة الالكترونية.					
6	تعزيز ثقة الموظفين بأنفسهم وبأهمية الأعمال التي يقومون بها.					
7	إكساب الكادر مهارات جديدة ومفيدة في تقدم العمل.					
8	تحسين أداء الموظفين بجميع فئاتهم.					
9	تأهيل الكوادر القادرة والكفؤة على قيادة عملية التطوير ومتابعة الانجازات للدائرة.					
10	توفير نظام اتصال ميسر ومفتوح بين كافه أفراد المنظمة وعبر وحداتها التنظيمية.					
11	إعادة توزيع الكوادر البشرية الموجودة في الدائرة بما يتناسب مع مؤهلاتهم وخبراتهم.					
12	مراجعة وتطوير إجراءات عملية التدريب من حيث الجودة والنوعية ونشر المعرفة.					
13	إشراك الموظفين في دورات متخصصة وإكسابهم معارف جديدة تهمهم في عملية					

	التطوير والتدريب.
14	ربط التدريب بالاحتياجات الفعليــة للعمــل سواء للفرد أو الدائرة.
15	التخلص من الكوادر البشرية غير المؤهلــة وغير القابلة للتطوير.
16	تحسين عملية تقييم أداء الفــرد أو الــدائرة ككل.
17	اعتماد معايير جديدة لترقية الموظفين.
18	تقليل نسبة الصراع بين الموظفين نتيجة عدم التداخل في الصلاحيات.

الرقم	الفقرة	موافق بدرجة كبيرة جداً	موافق بدرجة كبيرة	موافق بدرجة متوسطة	موافق بدرجة قليلة	موافق بدرجة قليلة جداً
ثانيا:	مجال تسهيل العمليات الإدارية:					
19	تبسيط الإجراءات وتقليل خطوات الحصول على الخدمة					
20	حوسبه الأعمال الإدارية على مختلف مستويات العمليات الإدارية وسهولة حفظ الملفات وحمايتها من التلف					
21	جعل المؤسسة أكثر تكيفا مع بيئة الإعمال سريعة التغير والتنوع					
22	توفير رقابة أفضل على الأعمال والوقت					
23	تحديث وسائل الاتصال والتواصل بين الدائرة والأجهزة الحكومية الأخرى والجمهور.					
24	الإقلال من الاعتماد على استخدام الطرق التقليدية البطيئة للاتصال بين الموظفين					
25	توفير درجة عالية من التعاون والتفاهم بين الإدارات والأقسام في المؤسسات.					
26	توفير الرقابة اللازمة لضمان توحيد جهود الأفراد نحو برنامج الحكومة الإلكترونية.					
27	توفير معايير محددة لتقييم جودة تنفيذ المهام.					
28	توفير البرمجيات اللازمة لتغطية الاحتياجات الإدارية.					
29	توحيد الإجراءات الإدارية للحصول على الخدمات المتماثلة					

30	تحسين عملية التخطيط الإستراتيجي للدائرة
31	سهولة الرجوع إلى المعلومات الخاصة بالمراجعين والتأكد منها

الرقم	الفقرة	موافق بدرجة كبيرة جداً	موافق بدرجة كبيرة	موافق بدرجة متوسطة	موافق بدرجة قليلة	موافق بدرجة قليلة جداً
ثالثا:	**مجال تحسين الخدمات المقدمة للجمهور:**					
32	تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.					
33	طرح الخدمات بشكل تكاملي متاح للجميع وبدون استثناء أو تحيز.					
34	قلة الأخطاء وانخفاض معدل القصور في الأداء.					
35	التقليل من تكلفة أداء الخدمة.					
36	زيادة السرعة والدقة في أنجاز الأعمال.					
37	توفير الفرصة للمؤسسة لتبني أهداف طموحه لتحسين الخدمات.					
38	أتاحه الفرص لمتلقي الخدمة من الحصول عليها بطرق سهلة ورخيصة الثمن.					
39	توفير آلية الأشعار الالكتروني للحصول على الخدمة.					
40	إمكانية اطلاع المواطن على تتبع تسلسل أداء الخدمة.					

الرقم	الفقرة	موافق بدرجة كبيرة جداً	موافق بدرجة كبيرة	موافق بدرجة متوسطة	موافق بدرجة قليلة	موافق بدرجة قليلة جداً
رابعا: مجال تعزيز المشاركة والشفافية:						
41	توفير المعلومات الأساسية التي تسهل مشاركة المواطنين في تحسين عمل الدائرة على الموقع الإلكتروني.					
42	مشاركة المزيد من المعنيين في اتخاذ القرار.					
43	ترسيخ دور المواطن وفعاليات المجتمع المختلفة في ممارسة الدور الديمقراطي.					
44	اهتمام المنظمة بآراء المواطنين عند اتخاذ القرارات الالكترونية.					
45	إتاحة الفرصة للجميع للإطلاع على المعلومات.					
46	تحقيق درجة عالية من الأمن والخصوصية عند تبادل المعلومات.					
47	توفير السرية على جميع مستويات طلب الخدمة.					
48	الأخذ برأي الموظفين عند اتخاذ القرارات.					
49	الحصول على التغذية الراجعة من المستفيدين لخدمات الدائرة					
50	زيادة المسؤولية الجماعية والتضامنية بين العاملين					

Abstract

The Role of E.Government in Developing and Modernizing the Performance of the Public Organizations in Jordan: A field Study from the Perspective of Supervisory Positions incumbents

Region

By

Mai Majed Haddad

Supervisor

Professor: Mohammad AL-Ta`amneh

The study aimed to identify the role of e-government in developing and modernizing the performance of the public organizations in Jordan: a field study from the perspective of supervisory positions incumbents in addition to standing on the effect of E-Government at the public organizations in the domains of developing human resources, and improving the level of the presented services for the public, and facilating the administration processes and enhancing participation and transparency.

The study sample consisted of (150) participant who work in four, central departments: Customs, government tenders, land, the Civil services and Passport, The questioner was used as a tool for collecting data containing a number of paragraphs distributed on four primary domains، the data were analyzed and treated statistically by computer by

using (SPSS)، The result of the analysis data revealed the following findings :

The impact of the use of E-government on developing human resources' were high with a mean of (3.60) to reflect the positive role for E. government in the domain of developing the human resources and the items of facilating the administration processes in the public organization got a high degree with a mean of (3.86).also the improving the presented services for the public items were high with a mean of (3.99).and the E-government contributed with high agreement degree and a mean of (3.69) in motivating the participation and transparency .

There were statistical differences at the level ($\alpha \leq 0.05$) in the degree of participants responses for the effect of using the E. government in the domain" of developing the human resources due to (the number of experience years, the name of department) variables, so the differences were in favor of (the group of more than ten years), while, it was shown that there were no statistical differences due to (scientific certificate, scientific specialization, job level) variables، and the domain" of facilating the administration processes in public organizations due to (the number of service years, the department name) variables, and differences were in favor of the group were of more than ten years, while there were no statistical (differences due to scientific certificate, scientific specialization, job level) variables.

and the domain of" improving services presented to audience" on public organization due to (department name) variable, so differences there were no statistical (differences due to scientific certificate, scientific specialization, job level, and the number of service years) variables. and the domain of" motivating participation and transparency it" in public organization due to (department name) variable, so differences there were

no statistical (differences due to scientific certificate, scientific specialization, job level, and the number of service years) variables.

The study concluded with a number of recommendations which will help the E_government in developing and modernizing the performance of public organizations, such as re-distributing of existing personnel in the department in a way that suits their qualifications, the provision of material incentives for the staff who deal with e-government program, the adoption of new standards for the promotion of staff, the disposal of the personnel who are not eligible for development, taking into account the opinion of the staff in decision-making, focusing on the performance of human resources in the Chambers of land and civil services department to reach to the level of Customs department, focusing on the area of facilitating the administrative processes of land and civil services departments to reach to the level of Customs department, focusing on improving the services presented in the land department to reach to the level of other services, particularly the Customs department and finally focusing on participation and transparency in the land department to reach to the level of other services, particularly the Customs department.

Keywords: E-government, Public Organizations, Supervisory Management, Human Resources, Administrative Processes, Presented Services, Participation and Transparency.